



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y PROPUESTA DE UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA PARA LA “EMPRESA DE TRANSPORTE ROMSA E.I.R.L”CHIMBOTE, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

AUTORES

CASAHUAMAN PADILLA ESTEFANI

UBILLUS ORTIZ DE VILLATE ANGIE PERLA

ASESOR METODOLÓGICO

Dr. ANGEL MUCHA PAITÁN

ASESOR TEMÁTICO

Mg. ELMO SERRANO CASTILLO

LINEA DE INVESTIGACIÓN

AUDITORÍA Y PERITAJE

CHIMBOTE – PERÚ

2018

ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) CASAHUAMAN PADILLA ESTEFANI Y UBILLUS ORTIZ DE VILLATE ANGIE PERLA cuyo título es: **“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y PROPUESTA DE UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA PARA LA EMPRESA DE TRANSPORTE ROMSA E.I.R.L”, CHIMBOTE – 2018”**.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (Número) Quince (Letras).

Chimbote 02 de Julio del 2018


MG. LAURA DEISI RIVERA
TEJADA VDA DE MATIENZO
PRESIDENTE


DR. ÁNGEL JAVIER MUCHA
PAITÁN
SECRETARIO


MG. ELMO SERRANO CASTILLO
VOCAL

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Estefani Casahuaman Padilla, con DNI N° 71539083; Angie Perla Ubillus Ortiz De Villate, con DNI N° 70180807 efecto de cumplir con la disposición vigente consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo declaramos también que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Nuevo Chimbote, Julio del 2018 .



Estefani Casahuaman Padilla
DNI 71539083



Angie Perla Ubillus Ortiz De Villate
DNI N° 70180807

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios por haberme brindado la oportunidad y la bendición de poder estudiar y culminar con éxito mi carrera profesional.

En segundo lugar agradecer a mi familia y a mis padres, Jeremías Seguismunda Padilla Espinoza Y Marcos Antonio Casahuman Mattos por haberme apoyado durante el trayecto de mi carrera y darme todas las fuerzas necesarias para continuar siempre adelante y no desistir antes las adversidades.

En tercer lugar agradecer de corazón a mis docentes el Dr. MUCHA PAITÁN ÁNGEL JAVIER,, el Mg. ELMO SERRANO CASTILLO, la Mg. JIMÉNEZ DUVAL AMPARO RAQUEL porque siempre estuvieron para guiarme y dedicar un poco de su tiempo durante mi proyecto de investigación y desarrollo de tesis, también por brindarme sus valiosos conocimientos con la finalidad de lograr mi objetivo, de igual manera agradecer a mis compañeras de estudio por los momentos compartidos durante las asesorías y por el apoyo mutuo e incondicional tanto en los buenos y malos momentos.

Por último hacer un agradecimiento general a cada uno de los mencionados por permitirme haber culminado mi carrera profesional.

AUTOR

Estefani Casahuman Padilla

DEDICATORIA

A DIOS

Por estar siempre conmigo guiando cada paso que doy en mí día a día y por darme salud y fuerzas para seguir a delante y culminar este trabajo de investigación.

A MIS PADRES

Quienes siempre me dieron su apoyo incondicional desde el inicio hasta el final de mi carrera profesional y por la motivación que siempre me brindaron para seguir adelante a pesar de los obstáculos que se me presento durante estos años en la universidad.

A MIS HERMANAS

Katherin y Guadalupe, quienes son el motor y motivo de esta larga lucha, para ser su ejemplo a seguir, son lo mejor regalo que mis padres me pudieron dar y que gracias a ellas he podido superar todo, para seguir adelante y demostrarles que si se puede lograr nuestras metas si nos lo preponemos a base de esfuerzo y dedicación.

AUTOR

Estefani Casahuaman Padilla

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios por haberme brindado la fuerza de poder culminar mi carrera profesional.

En segundo lugar agradecer a mi familia y a mis padres, Farkey Herzi Ubillus Raygada y Doris Ortiz De Villate Yendo y a mi pequeña hermana Ariana Daniela Ubillus Ortiz De villate por haberme apoyado durante este tiempo, por su apoyo moral e incondicional que me han brindado desde muy niña y por darme todas las fuerzas necesarias para culminar mi carrera profesional.

Por ultimo agradecer de corazón a mis docentes el Dr. MUCHA PAITÁN ÁNGEL JAVIER, el Mg. ELMO SERRANO CASTILLO, la Mg. JIMÉNEZ DUVAL AMPARO RAQUEL, quienes con sus conocimientos, orientaciones y manera de trabajar, me han ayudado mucho con el desarrollo de esta tesis. Son personas a las cuales les tengo una gran admiración y respeto como profesionales, gracias por todo lo recibido durante el periodo que ha durado este proyecto.

AUTOR

Angie Perla Ubillus Ortiz De Villate

DEDICATORIA

Dedico esta tesis en primer lugar a Dios, quien me ha permitido llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorar cada momento de mi vida.

A mis padres por haberme educado, por brindarme todo su apoyo incondicional al estar junto a mí en las buenas y en las malas, por brindarme su amor tan puro y por darme la fortaleza moral para seguir adelante.

A mi abuela Felicitas Noriega Villa por inculcarme valores y por ser mi motivación día a día para ser mejor , quien sé que estaría orgullosa de mí al saber que llegue hasta este punto de mi vida.

A mi hermana por estar siempre a mi lado, por el apoyo que me brinda por su amistad y la confianza que me tiene, por ser mi motor para lograr mis metas y ser buen ejemplo para ella.

AUTOR:

Angie Perla Ubillus Ortiz De Villate

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Dado cumplimiento a las normas del reglamento de la elaboración y sustentación de tesis de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo; pongo a consideración del criterio profesional la evaluación del presente informe de investigación denominado: **“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y PROPUESTA DE UNA AUDITORIA ADMINISTRATIVA PARA LA “EMPRESA DE TRANSPORTE ROMSA E.I.R.L” CHIMBOTE – 2018**, elaborado con el propósito de obtener el Título Profesional de Contador Público.

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo, con variante propositiva donde se propondrá una auditoria administrativa para la EMPRESA DE TRANSPORTE ROMSA E.I.R.L.

En esta ocasión queremos manifestar nuestro agradecimiento , a los señores miembros del jurado y al equipo de docentes de la facultad , quienes expusieron sus conocimientos y experiencia contribuyendo favorablemente en nuestra formación profesional, agradeciéndoles por anticipado las sugerencias y apreciaciones que crean conveniente.

Atentamente.

Estefani Casahuaman Padilla

Angie Perla Ubillus Ortiz De Villate

ÍNDICE

ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS.....	ii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
PRESENTACIÓN	viii
ÍNDICE	ix
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	15
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA:	15
1.2. TRABAJOS PREVIOS :	20
1.3. TEORÍA RELACIONADA AL TEMA	24
1.3.1. CONTROL.....	24
1.3.1.1. DEFINICIONES.....	24
1.3.1.2. OBJETIVOS	25
1.3.1.3. IMPORTANCIA	25
1.3.1.4. CARACTERÍSTICAS	27
1.3.1.5. TIPOS.....	28
1.3.1.6. ETAPAS DEL CONTROL.....	28
1.3.2. CONTROL INTERNO	29
1.3.2.1. DEFINICIONES.....	29
1.3.2.2. OBJETIVOS	32
1.3.2.3. FINES	35
1.3.2.4. CARACTERÍSTICAS	36
1.3.2.5. COSO.....	36
1.3.2.6. COSO II	37
1.3.2.7. COSO ERM	45
1.3.2.8. RESTRICCIONES.....	46
1.3.2.9. TÉCNICAS	47
1.3.3. AUDITORÍA.....	50

1.3.3.1.	DEFINICIONES.....	50
1.3.3.2.	OBJETIVOS	51
1.3.3.3.	CARACTERÍSTICAS DE LA AUDITORÍA	52
1.3.3.4.	IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA	52
1.3.3.5.	TÉCNICAS DE AUDITORÍA	53
1.3.3.6.	ETAPAS DE AUDITORÍA	54
1.3.3.7.	CLASIFICACIÓN	55
1.3.3.8.	CATEGORÍAS DE RIESGOS DE AUDITORÍA	58
1.3.4.	AUDITORÍA ADMINISTRATIVA	59
1.3.4.1.	DEFINICIONES.....	59
1.3.4.2.	OBJETIVOS	60
1.3.4.3.	BENEFICIOS	62
1.3.4.4.	IMPORTANCIA	63
1.3.4.5.	PROCESO ADMINISTRATIVO:.....	63
1.3.4.6.	PRINCIPIOS	64
1.3.4.7.	ALCANCE	65
1.3.4.8.	NORMAS	66
1.3.4.9.	CAMPO DE APLICACIÓN.....	67
1.4.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	68
1.5.	JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	68
1.6.	HIPÓTESIS	69
1.7.	OBJETIVOS.....	69
II.	MÉTODO.....	71
2.1	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	71
2.2	VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	71
2.3	POBLACIÓN Y MUESTRA:	73
2.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	73
2.5	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS:	74
2.6	ASPECTOS ÉTICOS:	74
III.	RESULTADOS.....	76
IV.	DISCUSIÓN.....	126
V.	CONCLUSION.....	135
VI.	RECOMENDACIONES.....	137

VII. PROPUESTA.....	139
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	162
ANEXOS	166

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se ha planteado como objetivo general: Determinar la evaluación del control interno y elaborar una propuesta de auditoria administrativa para la empresa de transporte Romsa E.I.R.L Chimbote, 2018 asimismo como manera de alcanzar dicho objetivo general se ha aplicado los siguientes objetivos específicos: (1) Describir el control interno de la empresa. (2) Analizar el control interno de la empresa. (3) Evaluar el control interno de la empresa. (4) Plantear una propuesta de auditoria administrativa para la empresa de transporte Romsa E.I.R.L Chimbote, 2018.

Para este trabajo de investigación se aplicó los instrumentos de recolección de datos tales como el cuestionario, teniendo como población a los 15 trabajadores , también se aplicó la ficha de observación de documentos y procedimientos con el fin de verificar los documentos y conocer cómo se llevan a cabo las actividades de la organización. Las técnicas e instrumentos utilizados sirvieron como apoyo y/o como un sustento para lograr alcanzar nuestro objetivo general.

Por otro lado tenemos como conclusiones del trabajo de investigación lo siguiente: La empresa no cuenta con una área específica de control interno, los instrumentos de gestión se encuentran desactualizados, no cuenta con el Reglamento Interno de Trabajo, asimismo la dirección no ha difundido la visión y misión de la empresa, por otro lado no cuentan con planes estratégicos ni mucho menos operativos, tampoco se evalúa el desempeño de los trabajadores, lo cual evidencia deficiencias de control interno.

Palabras clave: Control, Control Interno, Auditoria, Auditoría Administrativa, COSO II.

ABSTRACT

In this research work has been raised as a general objective: Determine the evaluation of internal control and to elaboratea proposal for administrative audit for the transport company Romsa EIRL Chimbote, 2018 also as a way to achieve this overall objective has been applied the following objectives Specific: (1) Describe the internal control of the company. (2) Analyze the internal control of the company. (3) Evaluate the internal control of the company. (4) Propose an administrative audit proposal for the transport company Romsa EIRL Chimbote, 2018.

For this research work, data collection instruments such as the questionnaire were applied, having as a population the 15 workers, the observation form of documents and procedures was also applied in order to verify the documents and know how they are carried out. out the activities of the organization. The techniques and instruments used served as support and / or as a support to achieve our general objective.

On the other hand we have as conclusions of the research work the following: The company does not have a specific area of internal control, management instruments are outdated, does not have the Internal Work Regulation, also the management has not disseminated the vision and mission of the company, on the other hand do not have strategic plans, much less operational, nor is the performance of workers evaluated, which shows deficiencies in internal control.

Keywords: Control, Internal Control, Audit, Administrative Audit, COSO II.

I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA:

Hoy en día el mundo actual exige que todas las empresas, sin importar su giro comercial, estén preparadas para optar por los cambios que le exige la globalización, es por ello que en los últimos años se ha incrementado la necesidad de tener un eficiente Sistema de Control Interno en las organizaciones. (Céspedes. 2013. p.2)

Por otro lado Gallegos (2013, p. 16) nos habla del sector transporte donde menciona que los puntos en el cual deben estar centrados son el control eficiente de la recaudación por la venta de pasajes en efectivo, así como del transporte de carga y aspectos que son planteados dentro del entorno cambiante del mercado altamente competitivo y globalizado como el que enfrentan actualmente las empresas de transporte, del mismo modo los riesgos como los accidentes de tránsito, con daños tanto personales y materiales, que constituyen una amenaza en potencia en la actividad de transporte terrestre, así como la adquisición de suministros y repuestos de mala calidad existentes en el mercado, estas razones obligan a adoptar herramientas eficientes como el control interno, para poder disminuir dichos riesgos y brindar una seguridad razonable.

Según la revista PITS, hoy en día el servicio de transporte de carga en el Perú, es considerado como un eslabón de toda una cadena de distribución que se encarga de trasladar bienes o productos a un determinado precio, desde el lugar que se produce o vende hasta el lugar de consumo o compra como destino final. Es importante señalar, que durante el proceso de transporte de carga hasta el destino final; el producto o mercadería pasa por lugares de embarque, almacenaje y desembarque.

De la misma forma, debe entenderse que el servicio de transporte de carga es un importante nexo de toda una cadena logística y de distribución; teniendo como objetivo principal el traslado de bienes que concretan las actividades económicas que se desarrollan dentro del país, las cuales cuentan con puntos de conexión estratégicos como los puertos, aeropuertos y terminales terrestres (en el interior del país). Por ende en el transcurso de estos diversos procesos surgen inconvenientes que muchas veces pueden ser previstos, siempre y cuando se lleve a cabo un correcto uso del control interno, puesto que ello contribuirá, entre otros puntos, la seguridad de la mercadería trasladada hasta el destino final.

Entonces se puede decir que hoy en día las empresas no cuentan con un buen control interno ya que alguna de estas no aceptan las opiniones críticas de su empresa ni mucho menos el control en sí mismo puesto que éste implica el cumplimiento de normas y muchos no están predispuestos por falta de cultura. El sector transporte no es ajeno a esta problemática ya que en la actualidad ha sido un sector que ha tenido una gran incidencia en el desarrollo del país, permitiendo la vinculación de las diferentes regiones a las zonas de producción y de consumo. (Kogan, 2004, p. 22)

A NIVEL INTERNACIONAL

La empresa Rolcar S.A, ubicada en México, viene presentando a la fecha problemas de control interno que no fueron corregidos por la gerencia; es así que se detectó que el área contable no realiza exámenes especiales al área de caja, motivo por el cual nos evidencia que su sistema de control interno no es fiable; así mismo se evidencia la falta de un organigrama y un manual de funciones en todas las áreas de la empresa, esto origina un desempeño deficiente por la falta de conocimiento sobre las actividades a realizar en cada área no cumpliendo así con las metas de la entidad. (Huerta. 2013 p. 40)

A NIVEL NACIONAL

Por otro lado Aroca (2016, p. 2) nos menciona que debería ser oportuno evaluar el Área de Ventas de la Empresa de Transportes Ittsabus.

Ittsabus es una empresa que se dedica a la prestación de servicios de transporte de pasajeros en la ciudad de Trujillo con rutas como Piura, Talara, Paita, Sullana, Chiclayo, Lima. Efectuada la evaluación se determinó las siguientes deficiencias:

- a) La Empresa de Transportes Ittsabus, no cuenta con políticas y procedimientos establecidos para el área de ventas, generando el desconocimiento de funciones por parte de la fuerza de ventas.
- b) Los Counter, cometen errores constantes en el sistema de venta de pasajes, anulando boletos sin autorización lo que esto conlleva a una duplicidad en la venta. Vender el mismo “asiento libre” a dos personas distintas.
- c) La falta de capacitación a los nuevos trabajadores en el área, hace que estos cometan graves errores.

- d) El reporte de liquidaciones de venta entregadas a tesorería, presentan inconsistencias en la documentación. Lo que describe el reporte no coincide con los documentos entregados en físico.
- e) Las copias de los boletos de venta no se archivan correlativamente lo que produce distorsión de los saldos de ventas diarias, generando molestia en el departamento de contabilidad.
- f) No se referenciaron elementos de control por parte del Jefe de área debido a la falta de un Manual de Funciones que explique en detalle cuales son las funciones según el cargo.

Es así que nos podemos dar cuenta que la falta de control interno en esta empresa trajo diversos inconvenientes que pocas veces se previenen, puesto que no le dan la debida importancia.

Del mismo modo en la ciudad de Chimbote encontramos la empresa de transportes Anita E.I.R.L, que en la actualidad no cuenta con un control interno se detectó que existen diferentes problemas ya que,éstos afectan severamente a su crecimiento; los cuales son :

- En primer lugar, esta organización no cuenta con un organigrama , esto trae como consecuencia el mal funcionamiento de las labores que deberían realizar cada uno de los trabajadores de la misma.
- Los controles son deficientes según la visión de la administración, por lo cual realizan procedimientos metodológicos no adecuados para asegurar la efectividad en los controles .
- No existe el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Manual de Organización y Funciones (MOF), y el Manual de Procedimiento (MAPRO) que muestre como se debe realizar todas las funciones de los trabajadores.
- No cuenta con un almacén para sus repuestos, para las encomiendas y documentación de las boletas de venta y guías de remisión por cada ónmibus, ya que al momento de revisar dicha documentación el trabajo se hace totalmente difícil, pues los documentos no se encuentran facilmente.

- Otro aspecto es en el área de servicios, ya que el personal no está bien capacitado, esto se origina porque la empresa no cuenta con una política de capacitación.
- Y en cuanto a la comunicación no hay confianza entre el personal de servicios y la administración. (Jara. 2012 p.18)

Es muy claro las deficiencias de control interno que se encuentran a rienda suelta por ende cabe resaltar que necesita y una pronta actuación por parte de la administración para corregir y mejorar estos inconvenientes.

Del mismo modo para Ramos (2014. p.10) en una evaluación preliminar a las empresas de transporte interprovincial, encontró debilidades y dificultades como:

- a) Deficiencias de la gestión en el control y funcionamiento de la organización, ya que no disponen de documentos normativos como el uso de un plan estratégico, planes operativos, etc. Estas empresas no tienen definidos su misión, visión, metas, objetivos y políticas (propósitos) a los que quieren llegar; han convertido este servicio en un negocio común con lo cual pretenden sustentar su vida económica, limitándose a crecer como empresa y liderar el mercado. Por otro lado, estas empresas no cuentan con modernas flotas de transporte; manifiestan carencia de equipos de cómputo, intangibles (software administrativo financiero), infraestructura adecuada, etc. Todo ello a causa de una falta de un buen gobierno.
- b) La capacidad y la toma de decisiones en cuanto a conocimientos y habilidades del capital humano no viene siendo tomadas en cuenta o simplemente no son de suma importancia; ya que no tienen potestades de gestión empresarial y menos de controlar los recursos de la empresa (humanos, tecnológicos, económicos y financieros) debido a que el cargo de la gerencia está asumido por personas que actúan con conocimientos empíricos y, en algunos casos, no cuentan siquiera con un grado académico. Por esta razón, la información financiera y económica no viene siendo tomada en cuenta para la toma de decisiones. Así mismo, se han observado deficiencias en el llevado de la contabilidad, problemas de registro en los libros auxiliares, centralización de operaciones en libros principales, formulación de estados financieros y otros

aspectos relacionados. Otro de los problemas que se pudo observar es el desconocimiento sobre el uso y manejo de las normas y las leyes del transporte.

- c) La falta de una evaluación permanente sobre la situación empresarial y el desinterés de toda la organización hacen que no puedan observar sus limitaciones y debilidades; entre ellos están, por ejemplo, los riesgos internos y externos, los cuales impiden una mejora continua en la gestión de estas empresas. Viéndose así un claro descuido en su control interno lo que hizo que estas empresas de transportes fallaran y evidenciaran descuido por parte de la gerencia que no atendió las deficiencias que vienen dándose.

A NIVEL LOCAL:

La empresa “ROMSA E.I.R.L”-Chimbote, se encuentra ubicada en el Jr. Chancay N°467 - Florida Alta - Chimbote - Ancash, la cual se dedica a prestar servicios de alquiler de maquinaria pesada y transporte de carga local y nacional.

Del mismo modo la empresa ROMSA, viene presentando los siguientes problemas de control interno : No existe una segregación de las funciones a los trabajadores permitiendo que ellos realicen sus actividades por su propia cuenta y exista a la vez duplicidad de funciones como por ejemplo sucede con el gerente financiero que desarrolla diferentes funciones en la empresa y pues ello no le permite desarrollar el trabajo de toda la empresa de la mejor manera porque es demasiado, puesto que una sola persona no puede abarcar con todo el trabajo, al mismo tiempo ni mucho menos estar al tanto de todo y controlar todo porque son tantas las situaciones que se presentan en la empresa que no puede solucionar todo él solo , así mismo la empresa cuenta con Manual de Organización y Funciones desfasado que fue implementado en el año 2011 , del mismo modo paso con el Reglamento de Organización y Funciones y el Manual de Procedimientos puesto que se implementaron en el año 2012 , por otro lado no cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo , lo cual hace que la administración no pueda sancionar acciones impropias dentro del trabajo , y es así que se da un sinnúmero de problemas los cuales pueden ser controlados y evitados con un buen control interno ya que con ello se puede observar con claridad la eficiencia y eficacia de las operaciones, lo cual es de suma importancia para detectar las desviaciones que se presentan en la

empresa y buscar la manera de prevenir o disminuir el riesgo que siempre se presenta en todo momento.

Para que la empresa “ROMSA E.I.R.L” tenga una mejor utilización de sus recursos tanto humanos y materiales proponemos una auditoría administrativa; puesto que este es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de la empresa, de sus métodos de control, medios de operación y empleo de sus recursos humanos y materiales, lo cual permitirá hacer un seguimiento del cumplimiento de la gestión administrativa que se realiza dentro de la empresa, de tal manera que se pueda verificar si los planes y metas establecidos por la empresa son ejecutados y logrados.

1.2. TRABAJOS PREVIOS :

A NIVEL INTERNACIONAL

- **Título :** “Propuesta de Gestión de Control Interno caso :Gerencia de Auditoría Italviajes C.A”
- **Autor :** Fernando Monascal
- **Fecha :** Mayo , 2010
- **Lugar :** Caracas – Venezuela
- **Conclusiones :**
 - En virtud de lo planteado, con la propuesta realizada para programas de control interno, se va a alcanzar el objetivo de dar a conocer a toda la organización, los responsables de su ejecución y las actividades involucradas.
 - Es importante señalar que actualmente predominan una serie de debilidades, las cuales son detectadas por la gerencia de auditoría en su proceso de revisión e inspección de las sucursales, las mismas presentan el incumplimiento de los lineamientos indicados por la alta gerencia, los cuales deben impartirse de manera oficial y por escrito (manual de normas y procedimientos) para su fiel cumplimiento.
 - Para cumplir el objetivo de mejorar el método de control interno de la empresa Italviajes C.A se propone desarrollar los siguientes aspectos:

- ✓ Sistema de gestión documental basada en manuales de normas y procedimientos , para la ejecución de las actividades.
- ✓ Definir las funciones del personal y control de la empresa para evaluar el control de desempeño y los procesos administrativos de la empresa.
- ✓ Definir un sistema de control interno que permita validar datos,emitir reportes,evaluar las diferentes áreas de la empresa,a travez de indicadores de gestión.

A NIVEL NACIONAL :

- **Título:** Caracterización del control interno de tesorería de las empresas de Transporte del Perú: caso transportes Mediomundo S.A.C. Trujillo, 2016.
- **Autor:** Osmar Heiner Infantes Yupanqui
- **Fecha:** 2016
- **Lugar:** Trujillo - Perú
- **Coclusiones:**
 - Para el correcto funcionamiento del control interno se deben desarrollar adecuadamente los cinco componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión. Asimismo establecen que el control interno en el área de tesorería permite salvaguardar los recursos y activos, obtener información contable y financiera fiable y oportuna y contribuir con el logro de los objetivos organizacionales. Finalmente determinan que herramientas como el flujo de caja y los lineamientos de las cuentas por pagar y cobrar ayudan a prevenir posibles financiamientos los cuales siempre vienen acompañados de gastos financieros.
 - Se concluye que la empresa Transportes Mediomundo S.A.C. no tiene una estructura organizacional adecuada, la gerencia no desarrolla planes para retener, capacitar e incentivar al personal, asimismo no cuenta con herramientas de tesorería ni con manuales de funciones y procedimientos, tampoco existe una adecuada comunicación del personal del área de tesorería con gerencia y mucho menos existe el personal adecuado que se encargue de evaluar los riesgos y supervisar dicha área.

- Se concluye que la empresa Transportes Mediomundo S.A.C. no tiene implementado los cinco componentes del control interno, por consecuencia no está teniendo buenos resultados en cuanto al resguardo de sus activos, logro de sus objetivos, obtención de información contable y financiera oportuna y que al desarrollar los componentes conforme a lo que dice la revisión literaria se puede mejorar estas falencias.

- **Título :** Diagnóstico y Propuesta de un Control Interno para la empresa estación de Servicios el Milagro en Trujillo - 2014

- **Autora:** Miranda Medina Marlith

- **Fecha :** 2014

- **Lugar:** Trujillo - Perú

- **Conclusiones:**

- La gerencia no ha dado a conocer al personal la visión y misión que orienta o fundamenta sus actividades.

- Se observa que no se encuentra definidas las responsabilidades de cada área, esto se debe a que no cuenta con los instrumentos de gestión (ROF, MOF Y MAPRO), así mismo no existe una permanente capacitación al personal , perjudicando a la empresa en el logro de sus objetivos .

- Tampoco se cumple que la empresa efectue periodicamente autoevaluaciones que le permita proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente.

A NIVEL LOCAL:

- **Título :** Diagnóstico y Propuesta de un Control Interno para el área de Contabilidad y Servicios en la empresa de transportes Anita E.I.R.L del disitrito de Chimbote - 2012.

- **Autor :** Jara Morales Jonathan Jose

- **Fecha :** 2012

- **Lugar :** Chimbote - Perú

- **Conclusiones :**

- Se recomienda la ejecución del control interno, empezando con la realización e implementación de las normas y reglamentos de organización y funciones, en el cual se va a detallar las pausas y reglas que deben ser respetadas por el personal, y en el reglamento se dará a conocer las funciones que debe realizar cada área con la que cuenta la organización.
- Contratar a los trabajadores necesarios para mejorar las funciones del personal, con la finalidad de que cada uno se dedique al cargo al que fue contratado.
- La implementación de un control interno, que ayudará a proporcionar seguridad razonable del cumplimiento de los objetivos , a través de la eficiencia y eficacia de las operaciones y calidad en el servicio, además de proteger y conservar los recursos de la entidad , cumplir las leyes y reglamentos y otras normas reguladoras de las actividades de la entidad , aportando información válida y confiable , no solo para la empresa sino para otros trabajos de investigación .
- Capacitación permanente al personal para que tenga una mayor efectividad de sus responsabilidades.

- **Título :** Diagnóstico del sistema de control interno actual en el proceso específico de las ventas de la empresa de transportes Ittsabus”

- **Autor :** Br. Leonela Marilia Joaquín Cárdenas

Br. Ana Rosa Céspedes Alayo

- **Fecha :** Noviembre del 2013

- **Lugar :** Trujillo

- **Conclusiones :**

- La falta de políticas y procedimientos establecidos para el área de ventas que explique en detalle las funciones según el cargo.
- Los errores constantes en el ingreso de información al sistema de venta de pasajes (liquidaciones, correlativos, anulaciones) generando inconsistencias en la información presentada.
- La falta de capacitación a los nuevos trabajadores en el área. Todas estas falencias establecen una calificación general que determina un nivel de cumplimiento ineficiente.
- Con el diagnóstico se establece la existencia de fallas en la comunicación interna, es decir, la Gerencia manifiesta que existen mecanismo de control interno,

pero los demás niveles (técnico y operativo) no perciben estos mecanismos, lo que da cuenta de un problema en la comunicación de las actividades de control.

- Se ha realizado una propuesta conformada por siete recomendaciones específicas que fortalecerán las actividades de control y supervisión del área de ventas de la empresa de transportes Ittsabus.
- Cambio en el organigrama actual, incrementándose el departamento de control de ventas.
- Desarrollo del Manual de Organización y Funciones para el departamento control de ventas.
- Desarrollo del Manual Operativo de Ventas, constituido por cuatro capítulos, tres títulos.
- Desarrollo del Manual de Servicio al Cliente, desarrollo del flujograma para facilitar la comprensión del proceso de la venta, disposiciones administrativas complementarias de la gerencia para fortalecer el monitoreo del control de ellas.
- Determinación de control de la información contable para fortalecer el monitoreo del mismo.

1.3. TEORÍA RELACIONADA AL TEMA

1.3.1. CONTROL

1.3.1.1. DEFINICIONES

Es un conjunto de procedimientos, normas y técnicas a través de las cuales se mide y corrige el desempeño para asegurar la consecución de objetivos y técnicas. Según (Mantilla 2003 p.59).

Según Rodríguez (2016, p.52) el control es, en consecuencia, una función que se inserta dentro del proceso administrativo y presenta características perfectamente diferenciales según el nivel de decisión en el que opere.

Según Reyes (2006, p.17) nos explica que el control es un procedimiento primordial en la empresa, pues, aunque una empresa cuente con estupendos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá corroborar cual es la

situación real de la organización ya que no existe un mecanismo que se cerciore e informe los hechos que van de acuerdo con los objetivos.

Por otro lado Anzil (2010, p.20) nos menciona que el control es la actividad dirigida a comprobar el cumplimiento de los planes, programas, políticas, normas y procedimientos.

Por ende es de suma importancia puesto que ello garantizará que la empresa se desarrolle de una manera eficiente y eficaz.

1.3.1.2. OBJETIVOS

Según Argandoña (2010, p.203), refiere que existen tres categorías de objetivos, los cuales son:

- a) La primera categoría se dirige a los objetivos empresariales básicos de una empresa, incluyendo los objetivos de rendimiento, rentabilidad, y de salvaguarda de los recursos.
- b) La segunda está relacionada con la preparación y publicación de estados contables, incluyendo estados intermedios y abreviados, así como la información financiera extraída de dichos estados, como por ejemplo las comunicaciones sobre los resultados, que sean publicados.
- c) La tercera concierne al cumplimiento de aquellas leyes y normas a las que está sujeta la empresa. Estas distintas, pero en parte coincidentes categorías, tratan diferentes necesidades y permiten un enfoque dirigido hacia la satisfacción de necesidades individuales.

1.3.1.3. IMPORTANCIA

Reyes (2006, p.354) menciona que una de las razones más evidentes de la importancia del control es porque hasta el mejor de los planes se puede desviar. El control se emplea para:

- **Crear mejor calidad:** Las deficiencias del proceso se detectan y el proceso se corrige para eliminar fallas.

- **Enfrentar el cambio:** Este forma parte necesaria del ambiente de cualquier organización .Los mercados cambian, la competencia en todo el mundo ofrece productos y servicios innovadores que captan la atención de la clientela. La función del control sirve a los agentes para responder a las amenazas o las oportunidades de todo ello, porque les ayuda a detectar los cambios que están afectando a los productos y los servicios de sus entidades.
- **Producir ciclos más rápidos:** Una cosa es reconocer la demanda de los consumidores para un diseño, calidad, o tiempo de entregas mejorados, y otra muy distinta es acelerar los ciclos que implican el desarrollo y la entrega de estos productos y servicios nuevos a los clientes. Los compradores de la actualidad no solo esperan velocidad, sino también productos y servicios a su medida.
- **Facilitar la delegación y el trabajo en equipo:** La tendencia contemporánea hacia la administración participativa también aumenta la necesidad de delegar autoridad y de fomentar que los empleados trabajen unidos en equipo. Esto no disminuye la responsabilidad final de la gerencia. Por el contrario, cambia la índole del proceso del control. Por lo tanto, el proceso del control permite que el gerente controle el avance de los trabajadores.

Según Claros y León (2012, p.15) en todo sistema y/o procesos el control es fundamental, simplemente porque sería peligroso no tener los criterios y límites necesarios para medirnos, evaluarlos y corregirnos. Sin la etapa de control seríamos en extremo ineficientes y generaría dudas respecto al manejo de los recursos por parte de los interesados .A continuación identificamos algunos aspectos que sustentan la importancia del control:

- Establece medidas para la corrección de actividades, de tal forma que se alcancen los planes de forma eficiente.
- Se aplica a todo: A las cosas, a las personas, y a los actos.

- Determina y analiza de forma rápida las causas que pueden originar desviaciones, para que no vuelvan a presentarse en un futuro.
- Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en el que se establecen medidas correctivas.
- Brinda información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de la planeación.
- Disminuye costos y ahorra tiempo al evitar fallas.
- Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la organización.

1.3.1.4. CARACTERÍSTICAS

Por otro lado Rodríguez (2016, p.58) indica que los sistemas de control, para lograr un uso óptimo, deben poseer ciertas características:

- **Deben ser oportunos:** Un control es oportuno cuando se dispone de él en el momento indicado.
- **Seguir una estructura orgánica:** La función de control no puede sustituir una estructura orgánica. Los buenos controles están bien relacionados con ella y muestran su eficiencia, así como la de su procedimiento en cuanto a su diseño y función.
- **Ubicación estratégica:** No es posible definir controles para cada área de un organismo, aun cuando éste sea de pequeña o de mediana magnitud. Por tanto, es necesario establecer controles en ciertas actividades de la operación siguiendo un criterio estratégico.
- **Un control debe ser económico:** Se refiere al aspecto de que cuando hay un control excesivo, este punto puede ser molesto y provocar un efecto sofocante en el personal.
- **Revelar tendencias y situaciones:** Los controles que exponen la situación actual de una fase determinada de una actividad son

relativamente fáciles de preparar, ya que solo son necesarios lo que muestren reiteradamente la actividad para controlar.

- **Hacer resaltar la excepción:** Existen dos razones del porque un sistema de control efectivo acentúa la excepción. La primera es la cantidad de información producida, que aun en pequeños organismos es tan amplia que se hace difícil, si no imposible, determinar la importancia de toda la información. La segunda es que cuando la información que resalta la excepción es presentada al administrador, su atención se enfoca hacia aquellos aspectos que requieren una acción correctiva.

1.3.1.5. TIPOS

La dirección superior puede instrumentar controles de tres tipos básicos antes de que una actividad comience, o mientras esta tiene lugar o es posterior a la actividad:

1. **El pre control:** Se realiza antes de que el trabajo sea ejecutado.
2. **El control concurrente:** Se da a medida que el trabajo está siendo ejecutado, no solo se relaciona con el desempeño humano, sino también con áreas tales como el rendimiento del equipo de trabajo o de un departamento.
3. **Control retro alimentario:** Se centra en el desempeño organizacional pasado, es decir, se basa en la retroalimentación. El control tiene lugar después de la acción.(Rodríguez, 2016,p.62)

1.3.1.6. ETAPAS DEL CONTROL

Para Fernández (2004, p.7) el control es un proceso cíclico y repetitivo está compuesto de cuatro elementos que se muestran a continuación:

- **Establecimiento de estándares:** Es la que inicia la etapa del control, que se establece los estándares o criterios de evaluación o comparación. Un estándar es una norma o un criterio que sirve

de base para la evaluación o comparación de alguna cosa. Existen cuatro tipos de estándares; los cuales se presentan a continuación:

- ✓ Estándares de cantidad: Como volumen de producción. Cantidad de existencias, cantidad de materias primas, números de horas, entre otros.
 - ✓ Estándares de calidad: Como control de materia prima recibida, control de calidad de producción, especificaciones del producto, entre otros.
 - ✓ Estándares de tiempo: Como tiempo estándar para producir un determinado producto, tiempo medio de existencia de un producto determinado, entre otros.
 - ✓ Estándares de costos: Como costos de producción, costos de administración, costos de ventas, entre otros.
-
- **Evaluación del desempeño:** Es la segunda etapa del control, que tienen como fin evaluar lo que se está haciendo.
 - **Comparación del desempeño con el estándar establecido:** Es la tercera etapa de control, que compara el desempeño con lo que fue establecido como estándar, para corroborar si hay desvío o variación, esto es, algún error o falla con relación al desempeño esperado.
 - **Acción correctiva:** Es la cuarta y última etapa de control que busca corregir el desempeño para adecuarlo al estándar esperado. La acción correctiva es siempre una medida de corrección y adecuación de algún desvío o variación con relación al estándar esperado.

1.3.2. CONTROL INTERNO

1.3.2.1. DEFINICIONES

Según Moreno (2009, p. 42) define al control interno como el sistema integrado conformado por el esquema de organización y el conjunto de los planes ,métodos principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, teniendo como

fin procurar que todas las actividades operaciones y actuaciones así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, dentro de las políticas trazadas por la dirección y atención a las metas u objetivos previstos.

El control interno es una función que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, prevenir desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. (Lefcovich, 2009. p. 6).

Según Estupiñan (2015,p33) el control interno es definido en forma amplia como un proceso, efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una empresa, creado para brindar una razonable seguridad.

Por otro para el Ministerio del Ambiente el control interno, es un conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes y el personal, organizados y establecidos en cada entidad.

Según (Cepeda, 1997.p5) nos menciona que el control interno es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y objetivos previstos.

Se puede decir, que el control interno es el proceso que se utiliza con la finalidad de describir las acciones, planes, métodos y procedimientos adoptados por los directores de una empresa o entidad, diseñado con el objeto de salvaguardar sus activos generando eficiencia, eficacia y cumplimiento de los objetivos.

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos coordinados y medidas adaptadas dentro de un negocio con el

fin de salvaguardar sus activos, verificar la confiabilidad y corrección de los datos contables, promover la eficiencia operativa y fomentar la adhesión a las políticas administrativas prescritas. (Kell y Ziegler, 1983.Pág.122)

Entonces, se define al control interno como el conjunto de planes adoptados por la gerencia de una entidad con el objetivo de salvaguardar sus activos, generar información contable confiable, fomentar el cumplimiento de las políticas administrativas de la empresa para lograr eficacia en las operaciones y llegar a los objetivos propuestos.

El control interno es un proceso continuo, dinámico e integral de gestión, efectuado por el titular, funcionarios y servidores de la empresa, que permite identificar y prevenir riesgos, irregularidades y actos de corrupción, ayudando a que la gestión sea más eficiente y transparente para brindar mejores servicios a los ciudadanos.

(Ministerio del Ambiente)

El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto de personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales. El control interno:

- ✓ Está orientado a la consecución de objetivos en una o más categorías-operaciones, información y cumplimiento.
- ✓ Es un proceso que consta de tareas y actividades continuas, es un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismos.
- ✓ Es efectuado por las personas no se trata de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de personas y las acciones que estas

aplican en cada nivel de la organización para llevar acabo el control interno.

- ✓ Es capaz de proporcionar una seguridad razonable no una seguridad absoluta, al consejo y a la alta dirección de la entidad.
- ✓ Es adaptable a la estructura de la entidad flexible para su aplicación al conjunto de la entidad o a una filial, división, unidad operativa o proceso de negocio en particular.

Mientras tanto para Everson (2013, p.3) la definición de control interno es intencionadamente amplia. Incluye definiciones importantes que son fundamentales para las organizaciones respecto a cómo diseñar, implantar y desarrollar el control interno, constituyendo así una a base para una aplicación en entidades que operen en diferentes estructuras organizacionales, sectores y regiones geográficas.

Según la Contraloría General de la Republica (2016, p.2) menciona que el control interno nos permite identificar y prevenir, irregularidades y actos de corrupción en las entidades. Es el conjunto de elementos organizacionales (Planeación, Control de Gestión, Organización, Evaluación de Personal, Normas y Procedimientos, Sistemas de Información y Comunicación) interrelacionados e interdependientes, que buscan sinergia y alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica. En otras palabras, es un proceso multidireccional, en el cual cada componente influye sobre los demás y todos conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

1.3.2.2. OBJETIVOS

- Lograr objetivos y metas.
- Promover el desarrollo organizacional.
- Fomentar la práctica de valores.
- Asegurar el cumplimiento normativo.
- Promover la rendición de cuentas.
- Proteger los recursos y bienes.
- Contar con información confiable y oportuna.

- Lograr eficiencia y transparencia en operaciones.
- Reducir riesgos de corrupción.
- Generar una cultura de prevención(Contraloría General de la República, 2016.p5)

Según ladino (2009, p.8) el logro de objetivos que persigue el modelo se refiere a:

1. La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
2. Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarla como elemento útil para la gestión y el control.
3. Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
4. Promover la eficiencia organizacional de la empresa para el logro de sus objetivos y misión.
5. Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.

Por otro lado, para Capote (2007, p. 14) preservar los recursos y garantizar la aplicación de las mejores decisiones de organización de la gerencia, y la razonabilidad de la contabilidad, el departamento de contabilidad y finanzas deberán diseñar las medidas necesarias para cada operación que lo requiera, basadas en los principios de control interno.

Entre los principales objetivos del control interno respecto a la gestión de la propia entidad, podemos señalar los siguientes:

- Operacionales: Promover la eficiencia, eficacia y transparencia en la entidad. Resguardar los recursos y bienes

- De cumplimiento: Cumplir la normatividad aplicable a la entidad. Promover la rendición de cuentas.
- De información: Garantizar la confiabilidad de la información.
- Organizacionales: Fomentar la práctica de valores institucionales y la rendición de cuentas (Contraloría General de la Republica, 2016. p4)

Entre sus objetivos, el control interno busca:

- Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad.
- Cuidar y resguardar los recursos y bienes de la entidad contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
- Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.
- Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.
- Promover el cumplimiento por parte de los funcionarios o servidores de la empresa de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado.
- Promover que se genere valor de la entidad a los bienes y servicios destinados a la ciudadanía (Contraloría general de la República, 2016 p.11).

Según el artículo publicado en el portal de El Economista, comunidad El Empresario menciona que los objetivos del control interno son los siguientes:

- ✓ Proteger los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraudes o negligencias.

- ✓ Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales, son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.
- ✓ Promover la eficiencia de la explotación de los recursos con que cuenta la empresa o negocio.
- ✓ Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
- ✓ Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.
- ✓ Velar porque todas las actividades y recursos de la empresa o negocio estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- ✓ Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones.
- ✓ Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la empresa o negocio y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- ✓ Garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- ✓ Velar porque la empresa o negocio disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.

1.3.2.3. FINES

Las definiciones sobre el control interno indican que este es mucho más que una herramienta dedicada a la prevención de fraudes o al descubrimiento de errores en el proceso contable; o encontrar fallas en cualquier sistema operativo; constituye una ayuda indispensable para una eficaz y eficiente administración.

Un sistema de control interno consiste en aplicar todas las medidas utilizadas por una organización con las siguientes finalidades:

1. Proteger sus recursos contra pérdidas, fraudes o ineficiencias.

2. Promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
3. Apoyar y medir el cumplimiento de la organización.
4. Juzgar la eficiencia de operaciones en todas las áreas funcionales de la organización.
5. Cerciorarse si ha habido adhesión a las políticas generales de la organización (Bernal, 2008. p.3)

1.3.2.4. CARACTERÍSTICAS

- ❖ El sistema de control interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información operacional de la empresa o negocio.
- ❖ Corresponde a la máxima autoridad de la empresa o negocio tiene la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno.
- ❖ En cada área de la empresa o negocio, el funcionario encargado de dirigir es responsable del control interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en la empresa o negocio.
- ❖ La unidad de control interno, o quien haga sus veces, es la encargada de evaluar en forma independiente el sistema de control interno de la empresa o negocio.
- ❖ Todas las transacciones de la empresa o negocio deberán registrarse en forma exacta y oportuna. (Artículo publicado en el portal de El Economista, comunidad El Empresario)

1.3.2.5. COSO

Podemos desglosar COSO como el Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission, y se crea en 1985 como consecuencia de las malas prácticas empresariales y los años anteriores de crisis. Lo que se pretendía con esta iniciativa era llevar a cabo un liderazgo intelectual para la gestión de riesgo empresarial, la disuasión del fraude y el control interno.

El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control.

Diseñado para identificar los eventos que potencialmente puedan afectar a la entidad y para administrar los riesgos, proveer seguridad razonable para la administración y para la junta directiva de la organización orientada al logro de los objetivos del negocio. Auditoría, Contabilidad y Económica (2011, parr.1)

COSO I

En el año 1992, se publica el denominado COSO I con el fin de ayudar a las organizaciones a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno. Dicho informe definió al control interno como un proceso generado por la dirección y demás trabajadores de una entidad y diseñado para proporcionar un grado de seguridad adecuado para la consecución de objetivos respecto a:

- Confiabilidad de cualquier información financiera de la organización.
- Cumplimiento de la normativa aplicable.
- Eficacia y eficiencia en operaciones

Dicho estándar se disponía dividido en 5 componentes, siendo éstos:

- Ambiente de control.
- Evaluación de Riesgos.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Supervisión. (Isotools,2015)

1.3.2.6. COSO II

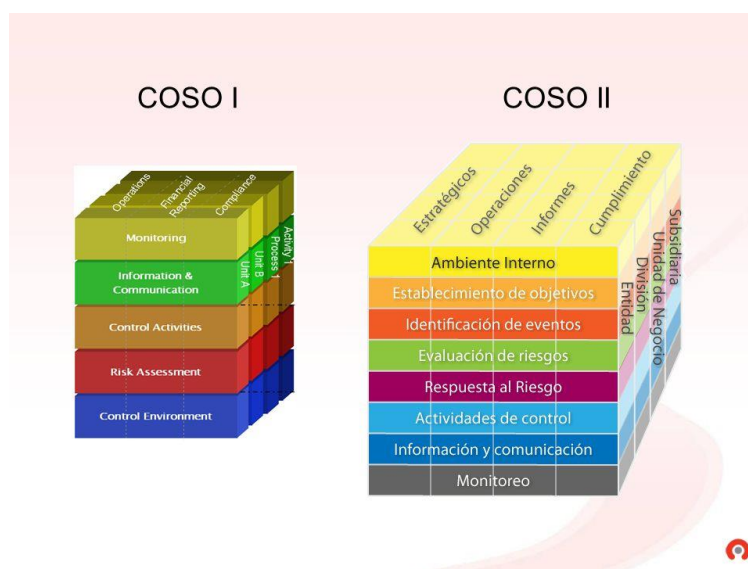
En enero de 2001, debido al aumento de preocupación por evaluar y mejorar el proceso de administración de riesgo, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, inició un

proyecto con el objeto de desarrollar un marco reconocido de administración integral de riesgos: Identificación, evaluación y gestión integral de riesgo. Hacia fines de Septiembre de 2004, como respuesta a una serie de escándalos, e irregularidades que provocaron pérdidas importante a inversionistas, empleados y otros grupos de interés.

Nuevamente el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, publicó el Enterprise Risk Management – Integrated Framework y sus aplicaciones técnicas asociadas.

Amplía el concepto de control interno, proporcionando un foco más amplio sobre la identificación, evaluación y gestión integral de riesgo.

Según lo expuesto en Gestión de Riesgos Corporativos-Marco Integrado (Informe COSO II), la Gestión de Riesgos en las organizaciones es un proceso efectuado por el Consejo de Administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro de lo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos. (Bertani, Florencia, Sánchez., y Troila, J., 2014, p.12).



Fuente: Análisis de informe COSOS I, II Y III con base en los ciclos transnacionales

BENEFICIOS

- Proporciona un marco de referencia aplicable a cualquier organización.
- Este proceso debe estar integrado con el negocio, de tal manera que ayude a conseguir los resultados esperados en materia de rentabilidad y rendimiento.
- Transmitir el concepto de que el esfuerzo involucra a toda la organización desde la alta dirección hasta el último empleado. (Auditoría, Contabilidad y Economía, 2011, prr.2).

VENTAJAS

- Permite a la dirección de la empresa poseer una visión global del riesgo y accionar los planes para su correcta gestión.
- Posibilita la priorización de los objetivos, riesgos clave del negocio, y de los controles implantados, lo que permite su adecuada gestión, toma de decisiones más segura, facilitando la asignación del capital.
- Alinea los objetivos del grupo con los objetivos de las diferentes unidades de negocio, así como los riesgos asumidos y los controles puestos en acción.
- Permite dar soporte a las actividades de planificación estratégica y control interno.
- Permite cumplir con los nuevos marcos regulatorios y demanda de nuevas prácticas de gobierno corporativo.
- Fomenta que la gestión de riesgos pase a formar parte de la cultura del grupo. (Auditoría, Contabilidad y Economía, 2011, parr.5).

OBJETIVOS

En este ámbito, el modelo clasifica los objetivos de toda entidad en cuatro:

➤ **Objetivos estratégicos.**

Son los objetivos generados desde el mayor nivel de la empresa y están conectados con la misión y visión de la misma.

➤ **Objetivos operativos.**

Los objetivos operativos son aquellos relacionados con la eficacia y eficiencia de las operaciones de la entidad, sin olvidar los relativos al desempeño y la rentabilidad.

➤ **Objetivos relativos a la información suministrada a terceros.**

Son objetivos que perjudican a la efectividad del reporte de información suministrada.

➤ **Objetivos relativos al cumplimiento regulatorio.**

Incluye cualquier objetivo relacionado con el cumplimiento, por parte de la empresa, de todos los requisitos legales, reglamentarios y normativos y aplicables. (Isotools, 2015, parr.5)

COMPONENTES

Según Cohaila (2012, p.130-141) la gestión de riesgos de la entidad consta de ocho componentes interrelacionados. Estos fueron derivados de la manera como la administración lleva a cabo un negocio y fueron integrados con el proceso de gestión. A continuación se muestran los siguientes componentes:

➤ **AMBIENTE DE CONTROL**

Se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad. Así también como los valores y filosofía de la organización, influye en la visión de los trabajadores ante los riesgos y las actividades de control de los mismos. Es de aplicación transversal a la organización.

Ejemplos:

- Declaración de Misión, Visión y Valores

- Código de ética institucional suscrito por la alta dirección.
- Planes aprobados.
- Plan Anual de Contrataciones debidamente aprobado y autorizado.
- Estructura orgánica – Organigrama.
- Manuales de Perfiles de Puesto-MPP actualizado, aprobado y vinculado al PEI y al ROF (Reemplaza al MOF).
- Reglamento de Organización y Funciones actualizado (ROF).
- Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO) actualizado y aprobado. (AEC, 2017)

➤ ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Estratégicos, operativos, de información y de cumplimientos. Los objetivos se establecen a nivel estratégico, estableciendo con ellos una base para los objetivos operativos, de reporte y cumplimiento. Cada empresa afronta una variedad de riesgos procedentes de fuentes externas e internas y una condición previa para la identificación efectiva de eventos, la evaluación de sus riesgos y la respuesta a ellos es el establecimiento de los objetivos, que tienen que estar alineados con la tendencia al riesgo, orientados a su vez a los niveles de tolerancia al riesgo de la empresa.

La gerencia define objetivos estratégicos, formula la estrategia y establece operaciones relacionadas. Los objetivos estratégicos son metas de alto nivel alineadas para soportar la misión de la entidad.

La estrategia implementada para alcanzar la misión y los objetivos relacionados tienden a ser más dinámicos que la misión y tienen que ser adecuados a las condiciones cambiantes. Contraloría General de la República. (2016. P.06)

➤ IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

La gerencia reconoce los eventos potenciales que, de ocurrir, afectarían a la empresa. Los eventos necesitan ser clasificados si representan oportunidades o al contrario afectarían la capacidad de la entidad para implantar la estrategia y alcanzar los objetivos con éxito (riesgos). Cuando la gerencia identifica los eventos, considera una serie de factores internos y externos que puede dar lugar a riesgos y oportunidades, en el contexto del alcance pleno de la entidad.

Un evento es un incidente o acontecimiento derivado de fuentes internas o externas, que afecta a la implantación de la estrategia o a la consecución de objetivos.

Los eventos pueden tener consecuencias positivas o negativas o ambos tipos a la vez. Aunque cada entidad desarrollara su propio método de agrupación de eventos existen herramientas estándares que pueden servir como base por ejemplo el FODA. (Bertani, Florencia, Sánchez y Troila, 2014, p.15)

➤ EVALUACIÓN DE RIESGOS

Según Cayetano (2009, p.27) menciona que la evaluación de riesgos es un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos. El riesgo es la posibilidad que un evento ocurra u afecte adversamente los objetivos de la institución. Que pueden tener impacto en el cumplimiento de objetivos.

Ejemplos:

- Lineamientos, políticas o directiva para implementar la administración de riesgos aprobada por la Alta Dirección.
- Establecer procedimientos para la administración de riesgos.
- Inventario de riesgos a nivel entidad.
- Matriz de riesgos (probabilidad e impacto)

- Definir en el plan de administración de riesgos la estrategia de respuesta a los riesgos.
- Reportes del monitoreo.

➤ RESPUESTA A LOS RIESGOS

Por otro lado Avella (2006, p.23) nos dice que evaluados los riesgos relevantes, la gerencia determinara como responder a ellos. Las respuestas a los riesgos incluye la transferencia, tratamiento, interrupción de la actividad y tolerancia del riesgo.

Al considerar su respuesta, la gerencia evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costos y beneficios, de seleccionar aquella que situé el riesgo residual dentro de la tolerancia al riesgo deseado. La gerencia debería reconocer también cualquier oportunidad de ampliación que puede existir y asumir una perspectiva amplia de riesgo de la entidad o bien un portafolio de riesgos.

Se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos. El riesgo es la posibilidad que un evento ocurra u afecte adversamente los objetivos de la institución.

Ejemplos:

- Lineamientos, políticas o directiva para implementar la administración de riesgos aprobada por la Alta Dirección.
- Establecer procedimientos para la administración de riesgos.
- Inventario de riesgos a nivel entidad.
- Matriz de riesgos (probabilidad e impacto).
- Definir en el plan de administración de riesgos la estrategia de respuesta a los riesgos.
- Reportes del monitoreo.
- Otros relacionados.

➤ ACTIVIDADES DE CONTROL

- Por otro lado según Zepeda (2012 ,p.45) nos menciona que las actividades de control se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos por la entidad para disminuir los riesgos y asegurar que se lleven a cabo acciones contra los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad.

Ejemplos:

- Procedimientos de autorización y aprobación de procesos y actividades documentados en normas internas.
- Procesos de la entidad diseñados, documentados e implementados - Mapa de procesos.
- Matrices de segregación de funciones de procesos claves: Realización de la operación, actividades de control, custodia, registro de la operación.
- Reporte de arqueos, inventarios físicos, procesos de adquisiciones, reportes de personal u otros actos de verificación de data sensible efectuados periódicamente.
- Políticas y procedimientos documentados para la administración de los sistemas de información.
- Otros relacionados.

➤ INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Se refiere a la información (interna y externa) que requiere la entidad para llevar a cabo las responsabilidades de control interno que apoyen el logro de sus objetivos.

Ejemplos:

- Políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información al personal de la entidad para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.

- Procedimientos documentados para el funcionamiento de los sistemas de información.
- Información interna (Intranet, boletines, revistas, folletos, periódicos murales) confiable y oportuna para el desarrollo de las actividades.
- Información externa (Portal web institucional, Portal de transparencia, etc.) confiable y oportuna para el desarrollo de las actividades.(Estupiñan,2002,p.25)

➤ MONITOREO

Según Benjamín (2015, p.17) nos menciona que el monitoreo se refiere al conjunto de actividades de control incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión de la entidad con fines de evaluación y mejora continua.

Ejemplos:

- Lineamientos (diseño y metodología) aprobados por la entidad para desarrollar acciones de prevención y monitoreo.
- Registro de deficiencias reportadas por el personal.
- Procedimiento documentado para el manejo de hallazgos, ya sean deficiencias u oportunidades de mejora, implementación de las medidas más adecuadas y seguimiento.
- Registro de medidas adoptadas para desarrollar oportunidades de mejora, de haberse detectado.

1.3.2.7. COSO ERM

El Marco de Gestión de Riesgos Empresariales – integrado con estrategia y desempeño aclara la importancia de la gestión de riesgos empresariales en la planeación estratégica y la incorpora a toda la organización, ya que el riesgo influye y están alineados a la estrategia y el desempeño en todas las áreas, departamentos y funciones. (Ruiz, 2016 p.3)

1.3.2.8. RESTRICCIONES

Considerando las restricciones del control interno debe reconocerse dos conceptos distintos:

- Primero el control interno, lo mismo que el control de inventario efectivo-opera a niveles diferentes con relación a los distintos objetivos .Para los objetivos relacionados con la efectividad y la eficiencia de las operaciones de una entidad –logro de su misión básica, objetivos de rentabilidad y semejantes-el control interno puede ayudar a asegurar que la administración sea consciente del progreso de la entidad, o no. Pero no puede proporcionar igual seguridad razonable de que lo mismos objetivos se conseguirán.
- Segundo, el control interno no puede otorgar seguridad absoluta con relación a cualquier de las tres categorías de objetivos:

✓ **JUICIO:**

La efectividad de los controles serán limitadas por la realidad de las deficiencias humanas en la toma de decisiones .Tales decisiones deben tomarse mediante juicios humanos en el tiempo requerido, basados en información disponible ,y bajo las presiones del giro de los negocios. Algunas decisiones basadas en juicios humanos, pueden después, con la clarividencia de análisis anticipados, ser el fundamento para producir menos que los resultados deseables y puedan requerir cambios.

✓ **RESQUEBRAJAMIENTOS**

Aunque los controles internos estén bien diseñados, pueden resquebrajarse. El personal puede interpretar mal las instrucciones .Se pueden hacer juicios erróneos o cometer deficiencias debido a la negligencia, descuido o fatiga.

✓ **DESBORDAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN**

El término de desbordamiento de la administración se emplea aquí para significar violar las políticas a los procedimientos pre-establecidos con propósito ilegítimo con la intención de

que el personal adquiera o acreciente la presentación de la condición financiera o del estado de cumplimiento de una entidad.

✓ **COLUSIÓN**

Las actividades colusorias de dos o más individuos pueden proceder en fallas del control. Los individuos que actúan conjuntamente para perpetrar y encubrir una acción de detección a menudo pueden alterar los datos financieros u otra información administrativa de manera que no pueda ser identificada por el sistema de control.

✓ **COSTOS VERSUS BENEFICIOS**

Los recursos siempre tienen restricciones, y por lo tanto las empresas deben considerar lo referente a los costos y beneficios obtenido de establecer controles.

La medición de costos y beneficios para la implementación de controles se hace con diferentes niveles de precisión.

La complejidad de las determinaciones costo-beneficio está dada por la interrelación de los controles con las operaciones de negocios. Donde los controles están incorporados, o contruidos en, el proceso administrativo y de negocios, es difícil separar tanto los costos como los beneficios. (Mantilla 2012, p.95)

1.3.2.9. TÉCNICAS

Según Poch (2000, p.159) nos habla de las herramientas del control interno son las siguientes:

Las principales técnicas y más frecuentemente utilizadas para la evaluación del control interno son las que a continuación se presentan: memorándums de procedimientos, flujogramas, cuestionarios de control interno y técnicas de estadísticas.

En los siguientes sub apartados se desarrollan y exponen los principales aspectos de estas técnicas, en función de la importancia que cada una de ellas tiene en aplicación práctica.

MEMORÁNDUM

Se trata de descripciones narrativas del sistema de control interno y de los diversos procedimientos empleados.

Estos memorándums son preparados para cada una de las áreas que componen el sistema administrativo de la empresa (ventas, nominas, inventarios, tesorería, etc.), detallando, precisando los procedimientos utilizados por ella.

Los principales apartados de que se componen los citados memorándums son los siguientes:

- a) Procedimientos de contabilidad utilizados.
- b) Medidas de control interno.
- c) Puntos fuertes en los procedimientos de contabilidad y en las medidas de control interno.
- d) Puntos frágiles en los procedimientos de contabilidad y en las medidas de control interno.

Como es obvio, esta técnica de los memorándums resulta de difícil aplicación en empresas de gran magnitud cuyos complejos sistemas administrativos y de organización complican su descripción de forma narrativa, que habría que incorporar complejas explicaciones de difícil comprensión. Los memorándums de procedimientos pueden utilizarse también como complemento a la información suministrada por los flujogramas o por los cuestionarios de control interno, ello puede realizarse preparando unas notas suplementarias sobre procedimientos contables.

FLUJOGRAMAS

El diseño de un sistema de control interno debe procurar a la vez alto rendimiento en la información administrativa y capacidad para adaptarse a los cambios del entorno. Al hacerse un diseño debe tenerse en cuenta no solo el cumplimiento de los objetivos operativos sino llegar a la relación de equilibrio tiempo /coste.

Otro punto de tener en cuenta es que el diseño depende en parte de la filosofía de la administración y organización; en concreto, el circuito informativo guarda una especial relación al organigrama de la empresa. Para cada empresa requiere un proyecto distinto pero cualquiera que sea la organización debe tratar que haya personas con función directiva desde la gerencia superior hasta los estamentos más bajos de la jerarquía ,libre flujo de ideas en información dentro del personal afectado al diseño, representación de todos los departamentos operativos, transferencia efectiva de información ente los pasos de diseño ,control y coordinación de todas las asignaciones de tarea, cronogramas y eficiente utilización de los especialistas.

Un sistema de información administrativa debe incorporar la actividad de todos los departamentos de la organización. Esto es así puesto que la información se produce de muchas maneras y en muchos lugares. Los flujogramas o diagramas de flujo incorporado como los sistemas de información contribuyen a aumentar la utilidad de las presentaciones visuales de la documentación que es fundamental en los sistemas de información administrativa.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Como ya hemos dicho anteriormente, el auditor para dar cumplimiento a las normas de auditoria de carácter material emitidas por su colegio profesional, debe originarse en primer lugar al estudio, análisis y evaluación del control interno, para ello puede utilizar diversos instrumentos o aplicar variadas técnicas.

Hay una práctica conformidad en los colegios de auditores en cuanto a la evaluación del control interno. A título de ejemplo diremos que el instituto Mexicano de Contadores Públicos considera que los tres métodos principales para el examen de control interno son:

- a) Método descriptivo
- b) Método de cuestionario
- c) Método gráficos

Memorándums, cuestionarios, diagramas, flujogramas, etc. Son, en resumen , los distintos instrumentos que el auditor tiene a su alcance para llegar a conocer a fondo las norma de control interno establecidas por la empresa y de ellos ,consideramos que los cuestionarios que fueron los primeros utilizados en el tiempo, no han perdido la prioridad y siguen el lugar destacado ,por sus características intrínsecas ,con una gran mayoría de tratadistas que apoyan su uso en el hecho de que los cuestionarios vienen siendo usados desde los primeros tiempos de la auditoria moderna, lo que garantiza y da testimonio de su efectividad práctica. En nuestra opinión podemos recordar las ventajas del método del cuestionario:

- a) Forma escrita
- b) No es necesaria la preparación técnica del personal del equipo del auditor
- c) Puede ser preparado con anticipación en análisis de valoración
- d) Es posible la adecuada formulación de preguntas.
- e) Puede ser utilizado para varios trabajos.
- f) Facilita la comparación de la respuesta.

1.3.3. AUDITORÍA

1.3.3.1. DEFINICIONES

Comprobar que la información financiera, administrativa y operacional que genera una entidad es confiable, veraz y oportuna en otras palabras, es

comprobar los hechos, fenómenos y operaciones se dé en la forma en que fueron previstos; que las políticas y lineamientos fijados se hayan observado y respetado (que se cumple con las obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general). Asimismo, significa determinar la forma en que se administra y opera con el fin de aprovechar los recursos al máximo. (Santillana, 2004, p.12)

Según Vizcarra (2007. p.15) nos dice que la auditoría es el examen minucioso de la administración con el fin de evaluar la eficiencia de sus resultados , el desempeño de sus metas, el empleo de sus recursos humanos, financieros, materiales, sus métodos y controles , y su forma de operar.

1.3.3.2. OBJETIVOS

El objetivo de la Auditoría consiste en apoyar a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades. Para ello la Auditoría les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información a las actividades revisadas. Los miembros de la organización a quien Auditoría apoya, incluye a Directorio y las Gerencias. (Serrano, 2011, p.9)

Según Carrera (2015 p.11) nos menciona que los objetivos de la auditoría son los siguientes:

1. Evaluaciones del desempeño de la unidad en relación con los objetivos de la gerencia.
2. Seguridad de que sus planes son completos, consistentes y se conocen en los niveles de operación.
3. Información objetiva sobre qué tan bien se llevan a cabo sus planes y políticas en todas las áreas de operaciones.
4. Información sobre debilidades en los controles de operación, particularmente en lo que respecta a posibles fuentes de desperdicio.
5. Identificar los riesgos de la empresa.
6. Otorgar confianza a los directivos, integrantes y clientes
7. Prevenir errores y fraudes.
8. Proporcionar una mejora continua a la Compañía.

1.3.3.3. CARACTERÍSTICAS DE LA AUDITORÍA

Según Aguirre (200, p10), indica las siguientes características de auditoría:

- ✓ **Es objetiva:** Significa que el examen es imparcial, sin presiones ni halagos, con una actitud mental independiente, sin influencias personales ni políticas. En todo momento debe prevalecer el juicio del auditor, que estará sustentado por su capacidad profesional y conocimiento pleno de los hechos que refleja en su informe. (párr.3)

- ✓ **Es Sistemática y profesional:** La auditoría debe ser cuidadosamente planeada y llevada a cabo por Contadores Públicos y otros profesionales conocedores del ramo que cuenten con la capacidad técnica y profesional requerida, los cuales se rigen a las normas de auditoría establecidas, a los principios de Contabilidad generalmente aceptados y al código de Ética Profesional del Contador Público.
El desarrollo de la auditoría se lleva a cabo cumpliendo en forma estricta los pasos que contienen las fases del proceso de la auditoría: Planeación, Ejecución e Informe. (párr.5)

- ✓ **Finaliza con la elaboración de un informe escrito (dictamen):** Contiene los resultados del examen practicado, el cual debe conocer de previo la persona auditada, para que tenga a bien hacer las correspondientes observaciones del mismo; además el informe contiene las conclusiones y debilidades tendientes a la mejora de las debilidades encontradas. (prr.6)

1.3.3.4. IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA

De acuerdo a Slosse (2008), la auditoría tiene una gran importancia, es decir busca la realidad económica de un determinado patrimonio, ya que ejerce una función que es la de brindar mayor credibilidad o confianza: en donde el auditor va expresar su opinión, como experto independiente, sobre el informe de datos económicos- financieros que presenta la organización y si esta adecuadamente presentado. También es importante porque mide el grado de eficiencia con que se desarrolla las tareas administrativas y el grado de cumplimiento de los planes y orientaciones de la gerencia. (p. 5)

1.3.3.5. TÉCNICAS DE AUDITORÍA

- **Inspección:** Consiste en la revisión de la coherencia y coincidencia de los registros contables, así como en el examen de los documentos y activos tangibles. La inspección de registros y documentos provee evidencia de diversos grados de confiabilidad dependiendo de su naturaleza y fuente, así como de la eficacia de los controles internos a lo largo del proceso.
- **Observación:** Consiste en inspeccionar la ejecución del proceso o procedimiento que otros realizan. Por ejemplo, es cuando el auditor puede observar como el personal de la empresa elabora un inventario físico o la aplicación de un control.
- **Investigación:** Consiste en buscar una información apropiada recurriendo a personas competentes, ya sea dentro o fuera de la entidad. Las investigaciones pueden contener desde preguntas escritas dirigidas a terceros hasta preguntas orales que se plantean, de un modo informal a individuos dentro del ente.
- **Confirmaciones:** Mediante ellas se obtiene confirmación normal por escrito, de una información incluida en los registros contables, así como con la carta de manifestaciones al cliente. Por ejemplo el auditor, normalmente, deberá solicitar confirmación de saldos o transacciones a través de la comunicación directa con terceros (clientes, proveedores o entidades financieras).
- **Cálculos:** Se constata la exactitud aritmética de los registros contables y de los cálculos y análisis realizados por la empresa o en la realización de cálculos independientes.
- **Revisión analítica o técnicas de examen analítico:** Se comparan los importes registrados con las expectativas desarrolladas por el auditor al evaluar las interrelaciones que razonablemente pueden esperarse entre las distintas partidas de la información financiera auditada, estudio de los índices y tendencias más significativas. (Vizcarra 2007, p.48)

1.3.3.6. ETAPAS DE AUDITORÍA

Las etapas del proceso de auditoría se pueden resumir de acuerdo con el siguiente detalle:

- **Planificación:** El objetivo último de esta etapa es la determinación del enfoque de auditoría a aplicar y su consecuencia inmediata, la selección de los procedimientos particulares a ejecutar. Esto se verá reflejado en un memorando de planificación que documenta las consideraciones analizadas durante toda la etapa, como así mismo los correspondientes programas detallados de trabajo que indican de qué forma , en que momento y con que alcance se realizaran los procedimientos seleccionados.
- **Ejecución:** Su propósito será de cumplir los procedimientos planificados para alcanzar elementos de juicios válidos y suficientes para sustentar una opinión. Todos esos elementos de juicio se interpretaran en papeles de trabajo que constituyen la documentación y evidencian el examen realizado. Es de señalar que en esta etapa no solo se realizaran los procedimientos previstos en la etapa de planificación, sino también todas aquellas pruebas alternativas que deban efectuarse reemplazando o complementando a las originalmente planificadas, ya sea por inconvenientes propias de la empresa, de los sistemas, del resultado de los procedimientos realizados o por eficiencia en el examen. (Slosse,2006, p.35)
- **Elaboración de informe:** El informe de auditoría es el producto final del trabajo del auditor, en el cual presenta sus observaciones, conclusiones y recomendaciones. Por esta razón el informe de auditoría cubre dos funciones básicas:
 - Comunica los resultados de la auditoría.
 - Persuade a la gerencia para adoptar determinadas acciones y, cuando es necesario llamar su atención, respecto de algunos problemas que podrían afectar adversamente sus actividades y operaciones.

El Informe a través de sus observaciones, conclusiones y recomendaciones, constituye el mejor medio para que las organizaciones puedan apreciar la forma como están operando.

Cada auditoría culmina en un informe por escrito que es puesto en conocimiento de la entidad auditada. (Yucra, 2012, parr.1)

1.3.3.7. CLASIFICACIÓN

A. POR SU FORMA DE APLICACIÓN:

- **AUDITORÍA INTERNA:** Es una auditoría utilizada por auditores dependientes, que se encuentran como personal remunerado, nombrado y permanentes, que forman parte de la organización interna, cuya labor está sostenida a las normas establecidas y de reglamento interno de la empresa o entidad. La oficina de auditoría interna es el órgano de control que ejecuta funciones de acuerdo a un plan de trabajo anual y de exámenes inopinados.
- **AUDITORÍA EXTERNA:** Es el examen practicado por auditores externos conformado por los auditores independientes y las sociedades de auditoría, que después de presentarse a los concursos públicos con su proforma (plan de trabajo), se hacen acreedores a la buena pro, al haber ganado la calificación de méritos por lo que suscriben y firman el contrato de trabajo, quedando capacitados para ejecutar la auditoría en fechas establecidas.

Los auditores externos pueden participar en todos los concursos tanto del sector privado como del sector público, cogiéndose a las bases de dichos eventos.

La auditoría externa, también es practicada por los auditores, que se encuentran como empleados de la contraloría general de la república y desarrollan exámenes a los organismos públicos centralizados y desconcentrados a nivel del país, a fin de preservar los intereses del estado; aun hallándose oficinas de auditoría interna en dichos organismos. (Ruiz 1994, p 32).

B. POR LA NATURALEZA DE LAS ACTIVIDADES:

• AUDITORÍA FINANCIERA

Según la Contraloría General de la Republica (2016.p3) nos menciona que la auditoría se basa en el examen de los comprobantes, documentos, cuentas, libros contables e informes que sustentan los estados financieros (balance general, estado de resultados, de cambios en el patrimonio neto y de cambios en la situación financiera) de una empresa o entidad; con el objetivo esencial de encontrar deficiencias e irregularidades y la finalidad de presentar el informe técnico que comprendan: la carta de dictamen, estados financieros examinados, los resultados en sus operaciones, observaciones, conclusiones, recomendaciones. Es aplicado tanto en el sector público como en el sector privado.

Las áreas orgánicas que generalmente se auditan son las siguientes:

1. Departamento de contabilidad
2. Departamento de caja
3. Departamento de bancos
4. Área de ejecución, presupuesto de inversiones
5. Áreas de contratos de obras y locación de servicios
6. Áreas de productivas y de servicios
7. Áreas de inventarios.

• AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

La auditoría administrativa alcanza determinar el grado de confiabilidad de la administración en su ejercicio de control directo sobre los recursos humanos y materiales, al implantar si los planes y metas propuestas por la empresa o entidad fueron logrados. Se determina si el personal realiza sus funciones de acuerdo con las normas internas, los principios y las técnicas de la administración. (Revelo ,2012, p.7)

- **AUDITORÍA TRIBUTARIA**

Por otro lado según Wonsang (2009, p.14) nos describe que la Auditoría Tributaria es un control crítico y sistemático, que usa un conjunto de técnicas y procedimientos destinados a verificar el cumplimiento de las obligaciones formales y sustanciales de los contribuyentes. Se efectúa teniendo en cuenta las normas tributarias vigentes en el periodo a fiscalizar y los principios de contabilidad generalmente aceptados.

- **AUDITORÍA GUBERNAMENTAL**

Según la Contraloría General de la Republica (2014 p.06) nos menciona que la auditoría gubernamental es el examen profesional, objetivo y sistemático de las operaciones financieras o administrativas, realizado con posterioridad a su realización en las entidades y empresas publicas sujetas al sistema nacional de control desempeñada por la Contraloría General de la República, con el propósito de verificar, evaluar y elaborar un informe que contenga las observaciones, conclusiones, recomendaciones y el correspondiente dictamen.

- **AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Por otro lado Armas (2008, P.7) nos comenta que la auditoría de gestión es un proceso para examinar y evaluar las actividades realizadas, en una entidad, programa, proyecto u operación, con el fin de determinar su grado de eficiencia, eficacia y economía, y por medio de las recomendaciones que al efecto se formulen, promover la correcta administración del patrimonio público o privado.

- **AUDITORÍA INTEGRAL**

La Auditoría Integral es la evaluación multidisciplinaria, independiente y con enfoque de sistemas, del grado y forma de cumplimiento de los objetivos de una organización, de la relación con su entorno, así como de sus operaciones, con el objeto de proponer alternativas para el logro más adecuado de sus fines y/o el mejor aprovechamiento de sus recursos. (Keller, 2006 p.2)

- **AUDITORÍA INFORMÁTICA**

Según Noguera (2012 p.31) nos menciona que la auditoría informática es la revisión y la evaluación de los controles, sistemas, procedimientos de informática; de los equipos de cómputo, su utilización, eficiencia y seguridad, de la organización que participan en el procesamiento de la información, a fin de que por medio del señalamiento de cursos alternativos se logre una utilización más eficiente segura de la información que servirá para una adecuada toma de decisiones.

1.3.3.8. CATEGORÍAS DE RIESGOS DE AUDITORÍA

- **Riesgo inherente:** Es la susceptibilidad de los estados financieros a la presencia de errores o fraudes significativos, antes de tener en cuenta la efectividad de los sistemas de control.

El riesgo inherente está totalmente fuera de control por parte del auditor. Dificilmente se pueden tomar acciones que tiendan a eliminarlo porque es propio de la operatoria de la empresa. (Vizcarra, 2012, p.52)

- **Riesgo de control:** Es el riesgo de que los sistemas de control estén imposibilitados para descubrir o evitar fallos o fraudes significativos en forma oportuna.

Este tipo de riesgo también está fuera del control de los auditores, pero eso sí, las recomendaciones resultantes del análisis y evaluación de los sistemas de información, contabilidad y control que se realicen van a ayudar a mejorar los niveles de riesgo en la medida en que se adopten tales recomendaciones.

- **Riesgo de detección:** Es el riesgo de que los procedimientos de auditoría seleccionados no detecten errores o fraudes existentes en los estados contables.

A diferencia de los dos riesgos mencionados anteriormente, el riesgo de detección es totalmente controlable por la labor del auditor y depende exclusivamente de la forma en que se diseñen y lleven a cabo los procedimientos de auditoría. (Slosse,2006, p. 65).

1.3.4. AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

1.3.4.1. DEFINICIONES

Según Rodríguez (2016, p.32) nos indica que el término auditoría se ha incrementado la palabra administrativa, para indicar el crecimiento de las actividades de examen y evaluación a ciertas áreas o funciones operacionales, no relacionadas directamente con los aspectos cubiertos por la auditoría financiera.

Por otro lado Santillana (1999, p.25) nos dice que la auditoría administrativa es revisar y evaluar si los métodos, sistemas y procedimientos que se siguen en todas las fases del proceso administrativo aseguran el cumplimiento con políticas, planes, programas, leyes y reglamentos que puedan tener un impacto significativo en la operación y en los reportes, y asegurar si la organización los está cumpliendo y respetando.

Según Fernández (2002 p.13) nos menciona que la auditoría administrativa puede definirse como un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquiera otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales.

Auditoría administrativa es la técnica que tiene el objeto de revisar, supervisar y evaluar la administración de la empresa. (Roberto, 2002. p. 20).

Según Leonard (1999 p.45) nos menciona que la Auditoría Administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de conocer su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y crear una ventaja competitiva sustentable. La Auditoría Administrativa abarca una revisión de los objetivos, planes y programas de la empresa; su estructura orgánica y funciones; sus sistemas, procedimientos y controles; el personal y las instalaciones de la empresa y el medio en que se desarrolla, en función de la eficiencia de operación y el ahorro en los costos. La Auditoría Administrativa puede ser llevada a cabo por un profesional en administración de empresas y otros profesionales capacitados, incluyendo al contador público autorizado (CPA) adiestrado en

disciplinas administrativas o respaldado por otros especialistas dependiendo del tipo de empresa. El resultado de la Auditoría Administrativa es una opinión sobre la eficiencia administrativa de toda la empresa o parte de ella.

1.3.4.2. OBJETIVOS

Según Valeriano (2008, p.97) nos indica que los objetivos de la auditoría administrativa son los siguientes:

- Fomentar mejoras en las operaciones administrativas.
- Determinar el grado de confiabilidad de la administración en su ejecución sobre recursos humanos, materiales y financieros.
- Corroborar el cumplimiento de los dispositivos legales referentes a la gestión administrativa.
- Verificar el logro de los objetivos y metas proyectadas.
- Determinar si los programas, actividades y proyectos han sido llevados a cabo y los gastos efectuados de una manera efectiva, eficiente y económica, de acuerdo con las normas vigentes.
- Determinar si los sistemas administrativos cumplen con los principios normas, métodos y registros prescritos.
- Tomar conocimiento de irregularidades aportando evidencias suficientes para la apertura de procesos administrativos o penales.

Por otro lado Rodríguez (2016, p.106) nos dice que el objetivo esencial de la auditoría administrativa se basa en descubrir deficiencias e irregularidades en alguna función del organismo social examinado e indicar sus posibles correcciones.

Como objetivos secundarios de la auditoría administrativa podemos considerar los siguientes:

- Determinar las áreas que requieren economías o prácticas mejores y valorar su repercusión en el funcionamiento total del organismo.
- Revelar las causas de una baja productividad a fin de facilitar una acción dirigida que la aumente.
- Ayudar en la determinación de la amplitud, variedad y localización de los métodos de control.

- Ayudar a la determinación de métodos deficientes , precisar pérdidas y deficiencias y ,en su caso, resaltar oportunidades
- Descubrir las deficiencias que limitan el desarrollo de las organizaciones.

Según Jiménez (2009 p.34) nos menciona que entre los objetivos prioritarios para instrumentarla de manera consistente tenemos los siguientes:

- De control: Destinados a orientar los esfuerzos en su aplicación y poder evaluar el comportamiento organizacional en relación con estándares preestablecidos.
- De productividad: Encauzan las acciones para optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la organización.
- De organización: Determinan que su curso apoye la definición de la estructura, competencia, funciones y procesos a través del manejo efectivo de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo.
- De servicio: Representan la manera en que se puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que la vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacción de sus clientes.
- De calidad: Disponen que tienda a elevar los niveles de actuación de la organización en todos sus contenidos y ámbitos, para que produzca bienes y servicios altamente competitivos.
- De cambio: La transforman en un instrumento que hace más permeable y receptiva a la organización.
- De aprendizaje: Permiten que se transforme en un mecanismo de aprendizaje institucional para que la organización pueda asimilar sus experiencias y las capitalice para convertirlas en oportunidades de mejora.
- De toma de decisiones: Traducen su puesta en práctica y resultados en un sólido instrumento de soporte al proceso de gestión de la organización.

El Objetivo primordial de la Auditoría Administrativa consiste en descubrir deficiencias o irregularidades en alguna de las partes de la empresa examinadas y apuntar sus probables soluciones. (Leonard. 1999. p. 45)

1.3.4.3. BENEFICIOS

- ✓ Los problemas administrativos y los problemas operacionales que se relacionan con ellos, puedan descubrirse antes de que sucedan, en lugar de más tarde, como acontece con la auditoría financiera.
- ✓ Representa otra herramienta administrativa para auxiliar a la organización en el cumplimiento de los objetivos deseados.
- ✓ Traduce una apreciación objetiva que se base en opinión personal y desprovista de evidencia fáctica. (Thierauf,1999. p.31)

La auditoría administrativa al igual que cualquier rama profesional, representa aspectos sobresalientes que hacen la diferencia. A continuación mencionare algunas ventajas de esta auditoría:

- ✓ Ayuda a la administración a aumentar su eficiencia por medio de recomendaciones y acciones.
- ✓ Hace uso de documentos llamados estados financieros, dichos documentos son una herramienta que le proporciona medios que tomara como referencia.
- ✓ Promueve la eficacia administrativa al reducir costos para aumentar ingresos, simplificar tareas, establecer un ambiente de sana armonía entre trabajadores y empresa, y tener el personal adecuado y productivo.
- ✓ Evalúa constantemente el sistema de control interno.
- ✓ Se realiza partiendo de pruebas selectivas, de esta forma tiene la ventaja de profundizar en los sistemas, procedimientos, relaciones de trabajo, manuales de organización.
- ✓ Aunque su fin no es verificar cálculos matemáticos, si considera la relación que vive realmente la empresa con los números que se representan en los estados financieros, ya que resultados y procedimientos están unidos indiscutiblemente.
- ✓ Tiene la ventaja de ser interdisciplinaria , puesto que la auditoría no está destinada únicamente para los contadores públicos , sino para cualquier

otro profesionistas encuadrado con las áreas administrativas , sin embargo , la experiencia y principios del contador lo pueden hacer el protagonista principal para su óptimo desarrollo y brindar los mejores resultados de la empresa. (Gonzales. 2002. p.25).

1.3.4.4. IMPORTANCIA

- ✓ Según Rodríguez (2016, p .106) la intención de la auditoría administrativa es examinar y evaluar los métodos y desempeños en todas las áreas y valorar el panorama administrativo.
- ✓ La auditoría administrativa proporciona una evaluación cuantificada de la eficiencia con la que cada órgano de la institución desarrolla sus funciones administrativas y las diferentes etapas del proceso administrativo.

1.3.4.5. PROCESO ADMINISTRATIVO:

a) Etapa de planificación.

Según Quintero (2009), en esta etapa se establecen los objetivos, las estrategias y las tareas necesarias para alcanzar los objetivos planteados por la organización. Esta es una de las etapas previas de proceso administrativo; ya que antes de organizar, gestionar y controlar con eficacia se tiene que establecer planes, para determinar los resultados que pretende alcanzar la empresa, así como las condiciones futuras y los elementos necesarios para que esta funcione eficientemente. (p.1)

b) Etapa de organización.

Según Flanklin (2013), es un proceso que consiste en ordenar y dividir el trabajo para agrupar y asignar funciones a unidades específicas e interrelacionados por líneas de mando, comunicación y jerarquía con el fin de contribuir al logro de objetivos y alcanzar las metas esperadas de la organización. (p.79)

c) **Etapa de dirección.**

Es el proceso de guiar a las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo, la cual se va conseguir motivando a los trabajadores para que estos realicen sus tareas específicas. En esta etapa, es importante la relación que existe entre los gerentes y cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes al establecer un ambiente adecuado, ayudan a sus empleados a poner más esfuerzo y dedicación a cada una de sus actividades realizadas. Además, la dirección incluye motivación, enfoque de liderazgo, trabajo en equipo y comunicación. (Jiménez, 2008, p. 84)

Según el investigador la etapa de dirección hace énfasis a la adecuada comunicación y relación que se da entre los trabajadores con los altos niveles de la organización.

d) **Etapa de control.**

En base a Gutiérrez (2004), define al control como la última fase del proceso administrativo que se efectúa para medir los resultados actuales y pasados en relación con los esperados ya sea total o parcialmente, con el fin de corregir, mejorar y formular nuevos planes. (párr.4).

Según el investigador la etapa de control es un proceso que se lleva a cabo para regir todas acciones de los trabajadores de una organización en su contribución a los planes, objetivos y metas.

1.3.4.6. PRINCIPIOS

Ahora es conveniente tratar lo referente a principios básicos en las auditorías administrativas, los cuales vienen a ser parte de la estructura teórica de estas, por tanto, debemos destacar los siguientes tres principios esenciales:

Sentido de la evaluación:

La auditoría administrativa no pretende evaluar la capacidad técnica de ingenieros, contadores, abogados u otros especialistas, en la ejecución de sus respectivos trabajos. Más bien se ocupa de llevar a cabo un examen y evaluación de la calidad de los gerentes, tanto individual

como colectiva; es decir, personas responsables de la administración de funciones operacionales y ver si han tomado modelos permitentes que aseguren la colocación de controles administrativos apropiados que aseguren que la calidad del trabajo sea de acuerdo con normas establecidas, que los planes y objetivos se cumplan y que los recursos se apliquen en forma económica.

Importancia del proceso de verificación:

Una responsabilidad de la auditoría administrativa es determinar qué es lo que se está haciendo realmente en los niveles directivos, administrativos y operativos; la práctica nos indica que ello no siempre está de acuerdo con lo que el responsable de área o el supervisor piensan que está sucediendo. Los procedimientos de auditoría administrativa respaldan técnicamente la comprobación en la observación directa, la verificación de información de terrenos, el análisis y confirmación de datos, los cuales son necesarios e indispensables.

Habilidad para pensar en términos administrativos:

El auditor administrativo deberá estar en la posición de un administrador a quien se le responsabilice de una función operacional y pensar como este lo hace (o de debería hacerlo).

En sí, se trata de pensar en sentido administrativo, lo cual es una cualidad muy importante para el auditor administrativo. (Rodríguez, 2016, p.48).

1.3.4.7. ALCANCE

Según Franklin (2007, p.13) nos indica que el área de influencia que contiene la auditoría administrativa comprende la totalidad de una organización que lo correspondiente a su estructura, niveles, relaciones y formas de actuación. Esta connotación incluye aspectos tales como:

- Naturaleza jurídica
- Criterios de funcionamiento
- Estilo de administración

- Enfoque estratégico
- Sector de actividad
- Giro industrial
- Ámbito de operación
- Tamaño de la empresa
- Número de empleados
- Relaciones de coordinación
- Desarrollo tecnológico
- Sistemas de comunicación e información
- Nivel de desempeño
- Trato a clientes (internos y externos)
- Entorno
- Generación de bienes , servicios , capital y conocimiento
- Sistema de calidad.

1.3.4.8. NORMAS

Dentro de las principales normas que rigen el trabajo de auditoría tenemos a las NIAS y a las NAGAS, dentro de las cuales se establecen normas referentes a:

NORMAS GENERALES

1. La auditoría será realizada por profesionales que tienen entrenamiento técnico adecuado y destreza como auditores.
2. El auditor conservara independencia de criterio.
3. Debido cuidado profesional en la ejecución del examen y en la preparación del informe.(Valeriano, 2008. p.98)

NORMAS DE TRABAJO

1. La auditoría será planeada adecuadamente.
2. Se estudiará y evaluará el control interno, para determinar el alcance de las comprobaciones que deben ejecutarse mediante los procedimientos de auditoria.
3. Se obtendrá evidencia adecuada en grado suficiente, mediante constataciones, indagaciones y confirmaciones, para proveer una

base razonable que permita la expresión de una opinión sobre la gestión empresarial.

NORMAS DE PREPARACIÓN DEL INFORME

Todo informe de auditoría administrativa contendrá lo siguiente puntos:

- Información introductoria
- Observaciones
- Conclusiones
- Recomendaciones
- Anexos

1.3.4.9. CAMPO DE APLICACIÓN

Por otro lado franklin (2007, p.14) nos dice que la auditoría administrativa puede instrumentarse en todo tipo de organización, ya sea pública, privadas o sociales.

Por su expansión y complejidad, es necesario entender cómo están conformadas estas organizaciones para responder a las demandas de servicios y productos del medio ambiente y sobre todo, de qué manera se articulan, lo cual obliga a detallar su fisonomía, área de influencia y dimensión. A continuación se presenta la información por sector específico:

Sector público: En este sector la auditoría se utiliza en función de la figura jurídica, atribuciones, ámbito de operación, nivel de autoridad, relación de coordinación, sistema de trabajo y líneas generales de estrategia. Con base en este criterio, el ámbito de aplicación se centra en las instituciones representativas de los poderes ejecutivo, legislativo y judicial.

Sector privado: Por lo que toca a este sector, la auditoría se aplica tomando en cuenta la figura jurídica, objeto, tipo de estructura, elementos de coordinación, área de influencia, relación comercial y pensamiento estratégico sobre la base de las siguientes características:

1. Tamaño de la empresa
2. Tipo de industria
3. Naturaleza de sus operaciones
4. Enfoque estratégico

En lo concerniente al tamaño, convencionalmente se clasifica en:

1. Microempresa
2. Empresa pequeña
3. Empresa mediana
4. Empresa grande

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

De acuerdo a lo explicado en la realidad problemática surgió la siguiente interrogante:

¿Cómo se presenta el control interno en la empresa de Transporte Romsa E.I.R.L, Chimbote - 2018?

1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

- **Teórica:** De acuerdo a la variable control interno se escogió información relacionada con esta como definición, objetivos, fines, componentes, restricciones, técnicas y riesgos.
- **Práctica:** El presente trabajo de investigación nos permitió conocer la situación en la que se encuentra el control interno de la empresa de transporte Romsa, debido a que esto es muy importante para la prevención de fraudes, descubrimiento de errores en el proceso contable, así también como el descubrimiento de deficiencias en cualquier sistema operativo.
- **Metodológica:** En la justificación metodológica para el presente trabajo de investigaciones se elaboró instrumentos para recolectar datos como cuestionarios, fichas de observación y otros, con la finalidad de analizar los procesos que se dan en la empresa de transporte que viene siendo evaluada.

1.6. HIPÓTESIS

En esta investigación no habrá hipótesis, debido a que una investigación descriptiva no puede tener hipótesis. (Sampieri, Collado y Lucio, 2006, p.28)

Así mismo según Hernández y Baptista (2010) nos menciona que no todas las investigaciones cuantitativas plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellos cuyo planteamiento define que su alcance será correccional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intenten pronosticar una cifra o un hecho.

1.7. OBJETIVOS

GENERAL

- ✓ Determinar la evaluación del control interno y elaborar una propuesta de una auditoría administrativa para la empresa de transporte Romsa E.I.R.L Chimbote – 2018.

ESPECÍFICO

- ✓ Describir el control interno de la empresa de transporte Romsa E.I.R.L Chimbote-2018.
- ✓ Analizar el control interno de la empresa de transporte Romsa E.I.R.L Chimbote -2018.
- ✓ Evaluar el control interno de la empresa de transporte Romsa E.I.R.L Chimbote-2018.
- ✓ Plantear una propuesta de una auditoria administrativa para la empresa de transporte Romsa E.I.R.L Chimbote - 2018.

II. MÉTODO

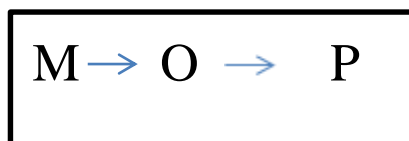
II. MÉTODO

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Por tratarse de un estudio de investigación con enfoque cuantitativo, el diseño de investigación que se adoptó es descriptivo con variantes propositiva. Puesto que describe como se viene dando el control interno en la empresa, permitiéndonos plantear así una propuesta de una auditoría administrativa para la entidad.

Se plantea a continuación el siguiente diseño descriptivo – propositivo.

DONDE:



M: Empresa de transporte “Romsa E.I.R.L”

O: Control interno en la empresa de transporte “Romsa E.I.R.L”

P: Propuesta de una auditoría administrativa para la empresa de transporte “Romsa E.I.R.L”

2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

Por la naturaleza del trabajo de investigación se tiene lo siguiente:

❖ **Variable 01 :** Control interno

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CONTROL INTERNO	Según (Cepeda, 1997.p5) nos menciona que el control interno es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y objetivos previstos.	Es un proceso continuo que sirve para la evaluación de deficiencias que existen dentro de una empresa con el propósito de brindar seguridad razonable respecto al logro de sus objetivos, eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entorno Interno ✓ Establecimiento de los Objetivos ✓ Identificación de eventos ✓ Evaluación de riesgos ✓ Respuesta al riesgo ✓ Actividades de control ✓ Información y comunicación ✓ Monitoreo y Supervisión 	<p>Escala Ordinal</p>

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA:

POBLACIÓN: En el presente trabajo de investigación, la población estuvo compuesta por los 15 trabajadores permanentes de las distintas áreas de la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L

MUESTRA: La muestra estuvo compuesta por los 15 trabajadores de la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L ya que es una población reducida, por tanto deberá ser la misma.

ÁREA	N°
Administrativo	6
Transportistas	9
TOTAL	15

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
<p>Encuestas</p> <p>Son entrevistas (cuestionarios aplicados por personas), pero dirigidos a una muestra ya que se llamaría censo si es aplicada a una población.</p> <p>Es una investigación "especializada"</p> <p>Calderón (2008 p.99)</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Se elaboró un cuestionario de naturaleza cuantitativa, con la finalidad de recolectar información sobre el control interno de la empresa de transporte Romsa E.I.R.L teniendo una muestra de 15 personas.</p>
<p>Observación</p> <p>A través de ellas se puede conocer más acerca del tema que se estudia basándose en actos individuales o grupales como gestos, acciones y posturas. Es una eficaz herramienta de investigación social para juntar información, si se orienta o enfoca a un objetivo específico.</p> <p>(Sampieri, 2000.p.110)</p>	<p>Ficha de Observación</p> <p>Se elaboró una ficha de observación de naturaleza cuantitativa para describir los fenómenos de la empresa de transporte Romsa E.I.R.L</p>

Validación y Confiabilidad del Instrumentos

En el presente trabajo de investigación se utilizó como instrumento el cuestionario y la ficha de observación, teniendo en cuenta el juicio de expertos que son 03 especialistas conocedores del tema, con la finalidad de obtener un instrumento fiable y adecuado para la recolección de los datos

2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS:

Para el presente trabajo de investigación se utilizó la estadística descriptiva, donde se aplicara cuadros y gráficos que contendrá los resultados obtenidos.

2.6 ASPECTOS ÉTICOS:

El presente trabajo de investigación que se desarrolla se encontró orientado a presentar datos veraces y no afectó en ningún aspecto, mucho menos a las diferentes áreas de la empresa o personas administrativas, asimismo no afectó al medio ambiente y no se perjudicó la sensibilidad de las personas involucradas.

Toda la teoría relacionada al tema del presente trabajo de investigación, respeta las citas y bibliografía de cada autor encontrado.

III. RESULTADOS

III. RESULTADOS



EMPRESA DE TRANSPORTE ROMSA E.I.R.L

RAZÓN SOCIAL	EMP.TRANSPORTE,COMERCIAL Y SERVICIOS MULTIPLES ROMSA EIRL
NUMERO DE RUC	20402954451
INICIO DE ACTIVIDADES	01 / Marzo / 1999
ACTIVIDADES	Transporte de carga y alquiler de maquinaria.
DOMICILIO FISCAL	Jr. Chancay Nro. 467 P.J. Florida Alta (a Media Cuadra del Colegio Mundo Mejor)
DIRECTOR EJECUTIVO	Romero Sánchez Juan Enrique

RESEÑA HISTÓRICA

Nuestra investigación se da en la empresa de transportes ROMSA E.I.R.L ,la cual inicia sus actividades desde el año 1995,consolidada como empresa en el mercado de transporte de carga y alquiler de maquinaria pesada a nivel nacional ,contando para ello con una flota de unidades y maquinarias propias, adaptadas a las necesidades de nuestros clientes .Entonces es así que se inicia, el dueño don Juan Enrique Romero Sánchez comienza con una camioneta, brindando servicio de transporte de carga de mercaderías, mudanzas, para el año 1999 se constituye en persona jurídica inscribiéndose también en SUNAT, para entonces ya contaba con 3 camiones de 10 TN y una camioneta.

Es por ello que con la experiencia en el mercado se inclina por brindar servicio de transporte al grupo pesquero teniendo como clientes a la pesquera Austral, Hayduck, Diamante, Ribaud, Sipesa; y es así que para el 2002 agrega a su actividad el alquiler de maquinaria pesada, actualmente es una empresa que se encuentra en constante crecimiento, desarrollo, capacitación y actualizaciones; por ello contamos con certificado de homologación, permisos para traslado de materiales peligrosos (MATPEL) y bienes fiscalizados. Luego de la consolidación en el mercado nacional, en la actualidad contamos con una flota de 10 camiones, 02 camionetas para carga, 03 tractores para trabajo de apertura de carreteras, descolmatación de ríos, nivelación de terrenos, así mismo cuenta con los permisos, seguros y certificaciones ISO lo cual hace que nuestra empresa sea recomendada.

Además nos caracterizamos por brindar un excelente servicio de primer nivel, basándonos en el profesionalismo, calidad, seguridad, eficiencia y tiempos de entrega; con comunicación y monitoreo de nuestras unidades y maquinarias durante las 24 horas. Nuestros años de experiencia son nuestro respaldo y la calidad de servicio muestra nuestra mejor carta de presentación.

MISIÓN: Convertirnos en una empresa líder en el servicio de transporte de carga y alquiler de maquinarias, implementando sucursales en las principales ciudades más estratégicas a nivel nacional; logrando un reconocido prestigio en competencia con las empresas más conocidas en el país.

VISIÓN: Nuestro propósito plenamente es contribuir como socios estratégicos de nuestros clientes, garantizando un buen servicio según estándares de calidad, seguridad, con personal altamente calificado y capacitado para la operación de unidades modernas; con la mejor tecnología en comunicación y protección del medio ambiente.

BRINDA SERVICIOS:

✓ TRANSPORTE DE CARGA

Trasporte con camiones furgón y camionetas para carga y traslado de mercaderías, activos, materiales peligrosos, insumos químicos

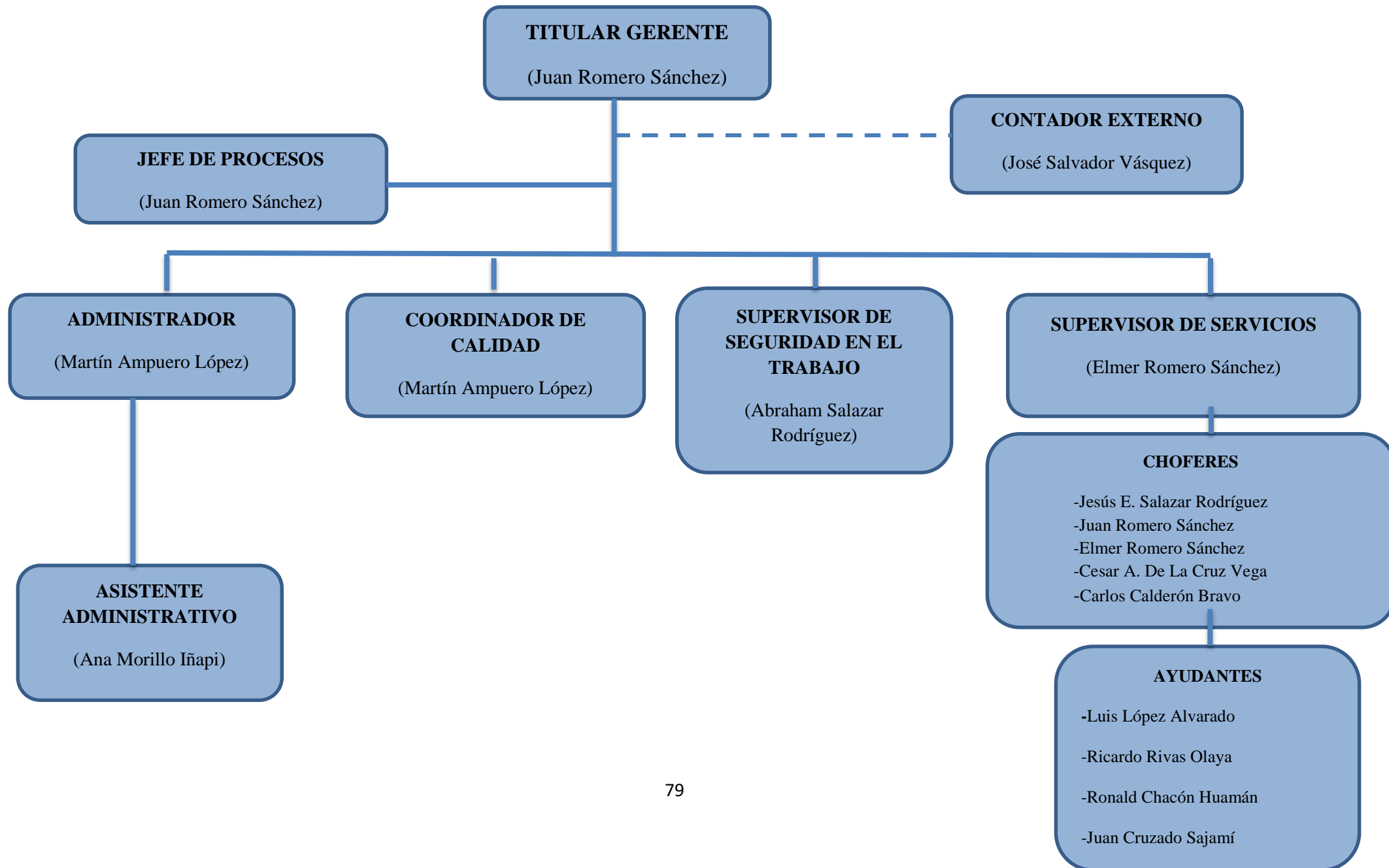
✓ ALQUILER DE MAQUINARIA

Alquiler para nivelación de terrenos, descolmatación de los ríos, apertura de carreteras, maniobras con estructuras metálicas, activos y otros.

PRINCIPALES CLIENTES

- ✓ TECNOLOGÍA DE ALIMENTOS S. A/TASA S.A.
- ✓ CFG INVESTMENT S.A.C.
- ✓ CORPORACIÓN PESQUERA INCA S.A.C / COPEINCA S.A.C.
- ✓ PEVOEX CONTRATISTAS S.A.C.
- ✓ MAQUINARIAS Y SERVICIOS C & V E.I.R.L.
- ✓ ASOCIACIÓN IGLESIA ADVENTISTA DEL SÉPTIMO DIA PERUANA DEL NORTE.
- ✓ HORTIFRUT-TAL S.A.C.
- ✓ BPM CONSULTING S.A.C.

3.1 Organigrama



3.2 Análisis de Resultados

TABLA N° 01

RESULTADOS DE LA FICHA DE DOCUMENTOS APLICADA A LA EMPRESA
DE TRANSPORTE ROMSA E.I.R.L

De acuerdo a lo observado, se identificó lo siguiente:

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS		OBSERVACIONES
N°	ITEM	SI	NO	
1	Cuenta con un marco axiológico (valores).		X	No cuentan con un marco axiológico, es por ello que el personal desconoce de ello.
2	La empresa cuenta con misión.	X		Si cuenta con una misión, sin embargo no es difundida al personal de forma efectiva.
3	La empresa cuenta con visión.	X		Si cuenta con una visión, sin embargo no es difundida a su personal ya que el personal no tiene conocimiento.
4	La empresa cuenta con un organigrama.	X		Si cuenta con un organigrama, sin embargo existen personas que están a cargo en más de dos áreas así mismo, dicho organigrama no se encuentra actualizado a la fecha.
5	Cuenta con un Plan Estratégico		X	No cuenta con un plan estratégico, porque no saben que pretenden seguir y como lo conseguirán.
6	Cuenta con un Plan Operativo		X	La empresa no cuenta con un plan operativo, puesto que no enumeran los objetivos que deben cumplir a corto plazo.
7	Cuenta con escritura pública(estatuto)	X		

8	Existe ROF	X		Si cuentan con ROF, sin embargo no se encuentran actualizados puesto que fue elaborado en el año 2012.
9	Existe un RIT		X	No poseen el RIT lo cual hace que la administración no pueda sancionar acciones impropias de los trabajadores.
10	Existe MOF	X		Si tienen MOF, sin embargo no se encuentran actualizados puesto que fueron elaborados en el año 2011.
11	Cuenta con un MAPRO	X		Si tienen MAPRO, sin embargo no se encuentran actualizados puesto que fueron elaborados en el año 2012.
12	Cuenta con normas, políticas, directivas	X		
13	Existe un plan contable general físico o virtual actualizado.	X		Si tienen un plan contable, y esta adecuado a las operaciones que realizan.
14	El sistema donde se elaboran los registros cuenta con un Manual de Usuario.	X		Si cuenta ya que la asistente contable como el gerente tienen acceso a ello por ende deben tener conocimiento de cómo usar el sistema

ANÁLISIS DE LA TABLA N° 1

De acuerdo a lo observado, se identificó lo siguiente:

En el código 01: De acuerdo a la visita realizada se pudo observar que no cuentan con un marco axiológico, donde se detalle los principales valores que identifica a la Empresa y los principios que se debería acatar.

En el código 02 y 03: En base a lo observado se puede decir que si poseen misión y visión sin embargo no lo comunican de forma efectiva al personal.

En el código 04: Luego de la visita realizada se pudo observar que efectivamente tienen un organigrama, sin embargo no se encuentran actualizados ,ya que se pudo verificar que algunos trabajadores que hoy en día no se encuentran laborando, aún siguen en el organigrama.

En el código 05: Se observó que la empresa no ha elaborado su plan estratégicos la cual le permita conseguir las metas a largo plazo.

En el código 06: Se observó que la empresa no cuenta con un plan operativo, puesto que no enumeran los objetivos que deben cumplir en el corto plazo.

En el código 08: Se verificó que si tiene Reglamento de Organización y Funciones, sin embargo no se encuentra actualizado, pues fue elaborado en el año 2012.

En el código 09: Se pudo observar que no posee Reglamento Interno de Trabajo lo cual hace que la administración no puede sancionar acciones inadecuadas dentro del trabajo.

En el código 10: Se observó que si posee Manual de Organizaciones y Funciones, sin embargo se encuentra desactualizado pues lo elaboraron en el año 2011.

En el código 11: De acuerdo a la visita realizada se pudo observar que si posee un Manual de Procedimientos, sin embargo no se encuentra actualizado, pues fue diseñado en el año 2012.

TABLA N° 02

RESULTADOS DE LA FICHA DE PROCEDIMIENTOS APLICADA A LA
EMPRESA DE TRANSPORTE ROMSA E.I.R.L

De acuerdo a lo observado, se identificó lo siguiente:

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS		OBSERVACIONES
N°	ITEM	SI	NO	
1	Lo planes, objetivos institucionales son claros, precisos y difundidos al personal.		X	No tienen planes, ni objetivos institucionales mucho menos son difundidos a los trabajadores.
2	Se implementó una política de riesgo para luego poder notificar inmediatamente a su superior.	X		
3	El SOAT es evaluado y supervisado periódicamente para determinar si se han vencido o no.	X		Si cuenta con un SOAT, ya que es primordial para la circulación y desarrollo de sus actividades.
4	Las unidades poseen Certificado Contra Accidentes de Tránsito (CAT).	X		Si cuenta con un CAT, tiene una vigencia solo es de un año por tanto siempre están atentos al vencimiento de este ya que es esencial para el desarrollo de sus actividades.
5	Se toma medidas correctivas al evaluar el riesgo.	X		
6	El Certificado del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) actualmente se encuentra vigente.	X		Si se encuentra vigente ya que es de suma importancia, para poder operar y realizar las actividades de forma normal.
7	Se han creado perfiles de usuario de acuerdo con las funciones de los empleados, creación de usuarios con accesos propios y relación de cada usuario con el perfil correspondiente.		X	No se han creado usuarios para cada personal, solo uno solo para varios pues en el caso del gerente y la asistente contable manejan el mismo usuario en caso que no se encuentre el gerente ella pueda ingresar realizar la operación que se amerite.
8	Se cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y/o tareas.		X	No cuenta con un indicador de desempeño, pues no le dan la debida importancia lo cual hace deficiente el desempeño.

9	Los programas informáticos (software) de la empresa cuentan con licencias y autorizaciones de uso.	X		
10	Existe un control y/o registro de la hora de entrada y salida del personal administrativo.	X		Si existe un registro de la hora de entrada y salida, sin embargo el personal no respeta ese registro ya que no cumple con el horario establecido en la Empresa.
11	La administración de los documentos e información se realiza de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos para la preservación y conservación (archivos electrónicos, y físicos)	X		
12	Se realiza revisiones periódicas al plan operativo con la finalidad de conocer los resultados alcanzados.		X	No se realiza revisiones periódicas al plan operativo, ya que éste no existe.
13	Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud con el fin de que se tomen las acciones necesarias para su corrección.	X		
14	Se efectúa periódicamente autoevaluaciones dentro de la empresa que le permita proponer planes de mejora.		X	No se efectúa autoevaluaciones, por ende no podría proponer planes de mejora, ya que no le han dado la importancia que se merece.

ANÁLISIS DE LA TABLA N° 2

En el código 01: De acuerdo a la visita realizada a la empresa se pudo observar que no tienen planes, ni objetivos institucionales mucho menos son difundidos a los trabajadores.

En el código 03: Se observó que si cuenta con SOAT puesto que es de suma importancia, sin él no se podría circular ni mucho menos operar.

En el código 04: De acuerdo a la visita realizada se pudo observar que efectivamente si cuenta con un CAT, documento que tiene una vigencia solo es de un año por tanto siempre están atentos al vencimiento de este ya que es esencial para el desarrollo de sus actividades.

En el código 06: El SOAT es primordial y siempre debe estar vigente por tanto antes de su vencimiento se renueva y están atentos para que siempre se encuentre vigente para puedan brindar el servicio.

En el código 07: Se pudo observar en la empresa que no se han creado usuarios para cada personal, solo uno solo para varios pues en el caso del gerente y la asistente contable manejan el mismo usuario en caso que no se encuentre el gerente ella pueda ingresar realizar la operación que se amerite. Sin embargo ello podría causar un riesgo puesto que al efectuar por ejemplo un registro mal puede traer problemas, y al tener muchas personas acceso no se podrá saber quién hizo dicho registro que puede causar un grave problema.

En el código 08: Al visitar a la empresa nos pudimos dar cuenta que no cuenta con un indicador de desempeño, pues no le dan la debida importancia lo cual hace deficiente el desempeño de los trabajadores, así mismo sabemos que este es un indicador muy importante porque gracias ello por ejemplo se puede medir el tiempo que demora un chofer para la entrega de un bien y cuan eficiente es, así mismo saber que chofer es el que demora menos para las entregas, entonces al tener una entrega retrasada, se podrá enviar al chofer que se movilice más rápido en el trayecto.

En el código 10: Al realizar la visita la empresa nos pudimos dar cuenta que si existe un registro de la hora de entrada y salida, sin embargo el personal no respeta ese registro ya que no cumple con el horario establecido en la empresa, por otro lado no respeta los horarios de almuerzo ya que se toman más tiempo de lo estipulado, esto se debe a que no hay quien controle esos horarios por falta de personal.

En el código 12: Se observó que no poseen un plan operativo, puesto que no tiene enumerados los objetivos que deben de cumplir a cabo de un periodo cortó llamease por ejemplo un año.

En el código 14: Gracias a la visita efectuada a la empresa se pudo observar que no se efectúa autoevaluaciones, por ende no se podría proponer planes de mejora puesto que no le toman importancia, sin embargo la recapitación de las cosas que no se están haciendo bien podría traer un ventaja, para identificar nuestras debilidades y reforzar nuestras fortalezas.

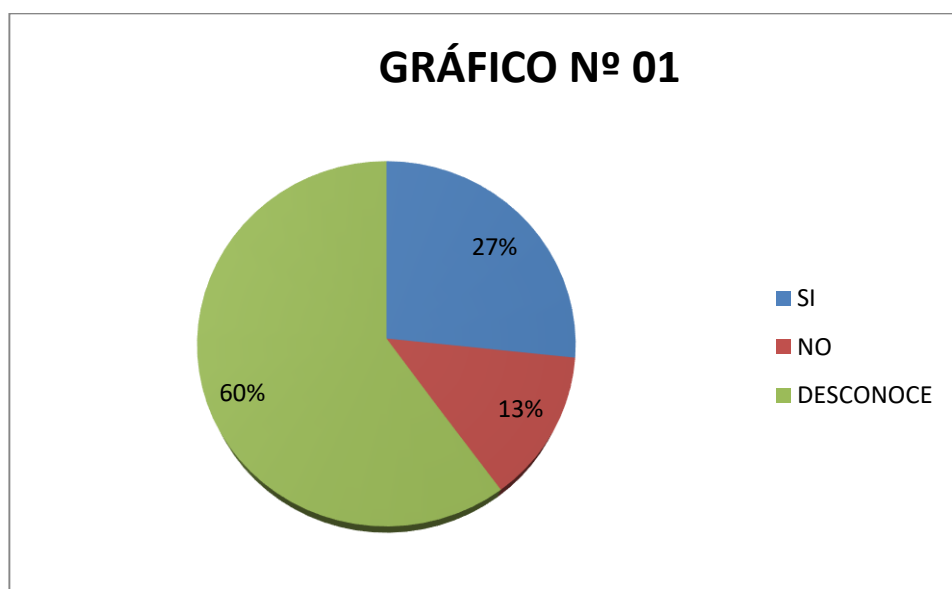
**RESULTADOS DEL CUESTIONARIO APLICADO A LA EMPRESA DE
TRANSPORTE ROMSA E.I.R.L**

CUADRO N°01

Existen políticas de dirección sobre control interno, aprobadas y difundidas.

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	4	27%
NO	2	13%
DESCONOCE	9	60%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°01

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°01:

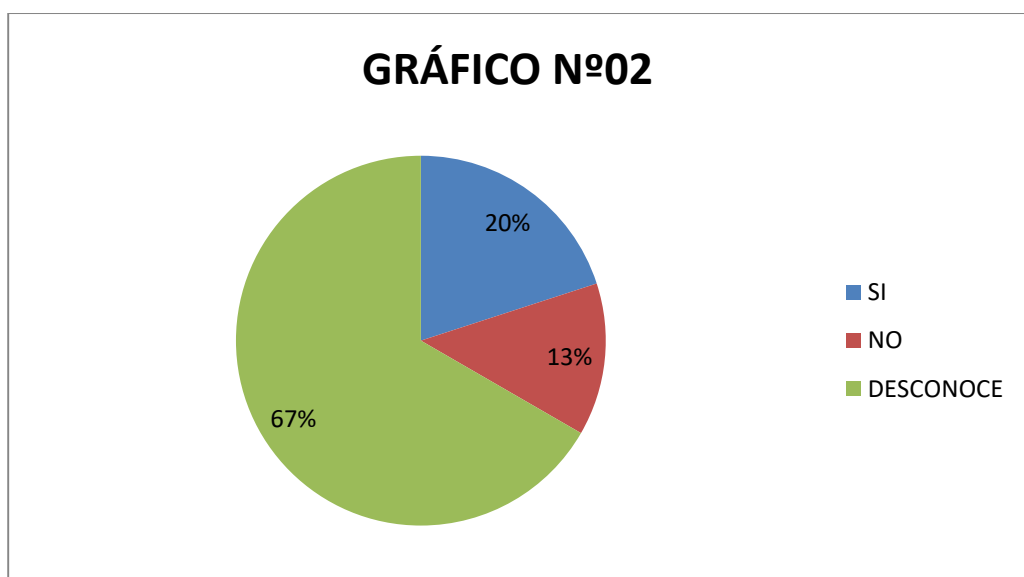
En base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L; el 27 % del personal considera que dentro de la empresa existen políticas de dirección sobre control interno, aprobadas y difundidas, el 13 % del personal considera que no existen políticas de dirección sobre el control interno y mucho menos no son difundidas mientras que el 60% del personal indica que desconocen acerca de la existencia de políticas de dirección sobre control interno. Esto indica que la empresa no difunde de manera eficiente a su personal a cerca de las políticas de dirección sobre control interno.

CUADRON°02

La gerencia ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la empresa.

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	3	20%
NO	2	13%
DESCONOCE	10	67%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°02

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°02:

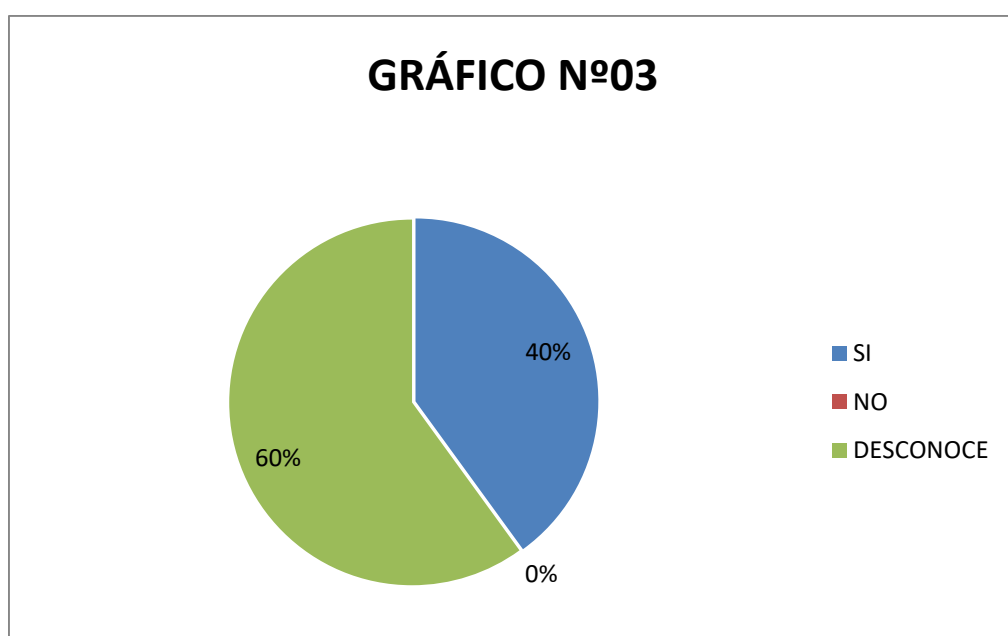
En base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L ; el 20% del personal considera que la gerencia ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la empresa, el 13 % del personal considera que la gerencia no ha difundido y no tienen conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la empresa, mientras que el 67% del personal indica que desconoce que la gerencia ha difundido y no tiene conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos. Esto indica que la empresa no difunde de manera eficiente a su personal la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la empresa.

CUADRO N°03

La empresa cuenta con Escritura Pública (Estatuto).

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	6	40%
NO	0	0%
DESCONOCE	9	60%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°03

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°03:

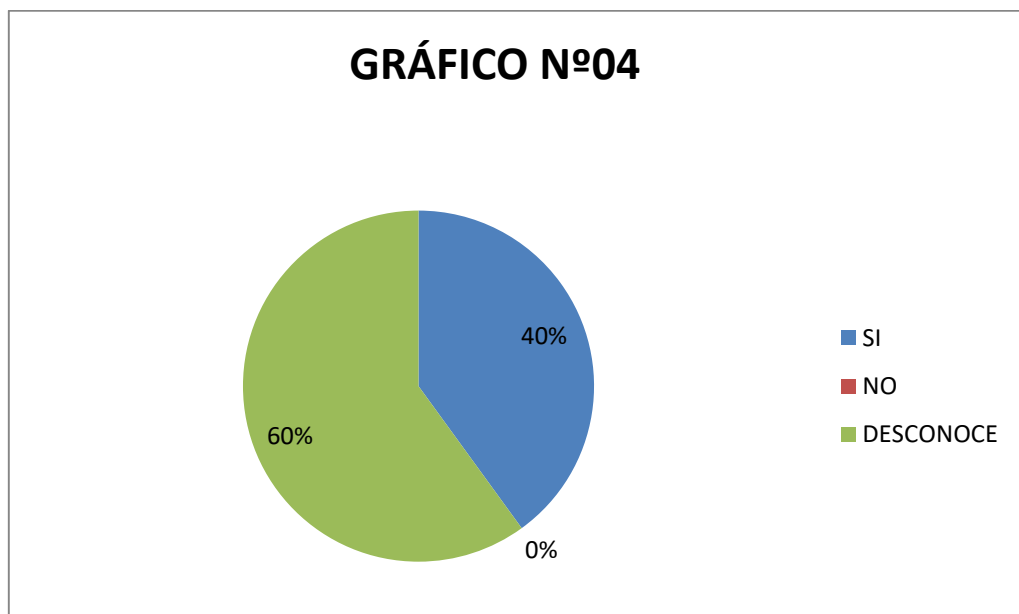
En base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L; el 40% del personal considera que la empresa cuenta con Escritura Pública (Estatuto), mientras que el 60% del personal indica que desconoce que la empresa cuenta con Escritura Pública (Estatuto). Esto indica que la empresa no difunde de manera eficiente a su personal acerca de la escritura pública de la empresa.

CUADRO N°04

La empresa cuenta con un Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Manual de Organizaciones y Funciones (MOF), Manual de Procedimientos (MAPRO) aprobados, difundidos y debidamente actualizado.

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	6	40%
NO	0	0%
DESCONOCE	9	60%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°04

ANÁLISIS DEL GRAFICO N°04:

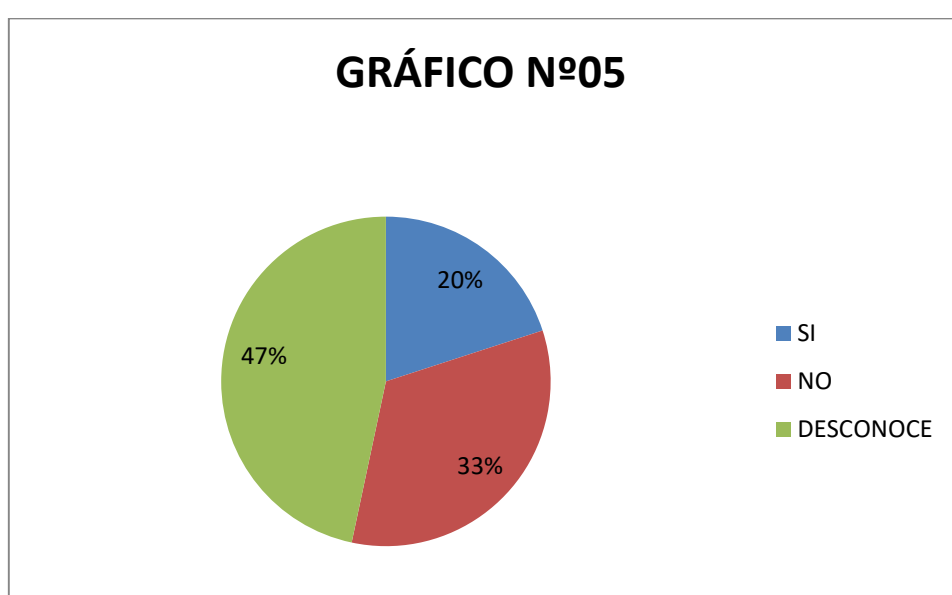
En base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L; el 40% del personal considera que la empresa cuenta con instrumentos de gestión aprobados, difundidos y debidamente actualizado, mientras que el 60% del personal desconoce que la empresa cuenta con instrumentos de gestión aprobados, difundidos y debidamente actualizados. Esto indica que la empresa no difunde de manera eficiente a su personal acerca sus instrumentos de gestión aprobados, difundidos y debidamente actualizados lo cual quiere decir que el personal no está bien informado sobre sus funciones dentro de la empresa.

CUADRO N°05

Los objetivos, planes, políticas y normas son claros, precisos y difundidos al personal.

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	3	20%
NO	5	33%
DESCONOCE	7	47%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°05

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°05:

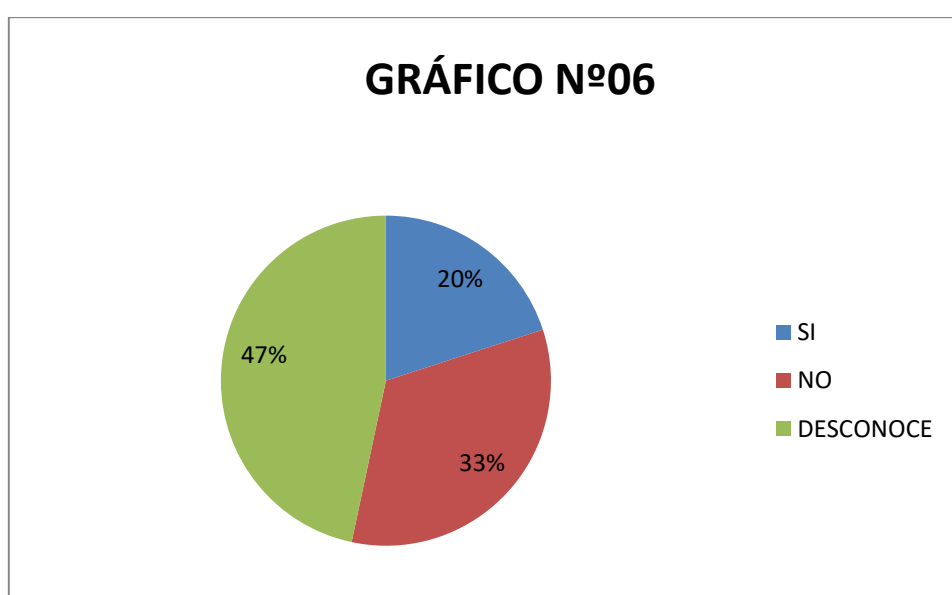
En base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L ; el 20% del personal considera que la empresa cuenta con objetivos, planes, políticas y normas y que son claros, precisos y difundidos , el 33 % del personal considera que la empresa no cuenta con objetivos, planes, políticas y normas y mucho menos son difundidas mientras que el 47% del personal desconoce que la empresa cuenta con objetivos, planes, políticas y normas Esto indica que la empresa no difunde de manera eficiente a su personal acerca de objetivos, planes, políticas y normas .

CUADRO N°06

Las funciones realizadas por el personal de cada área tienen relación con los objetivos estratégicos.

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	3	20%
NO	5	33%
DESCONOCE	7	47%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°06

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°06:

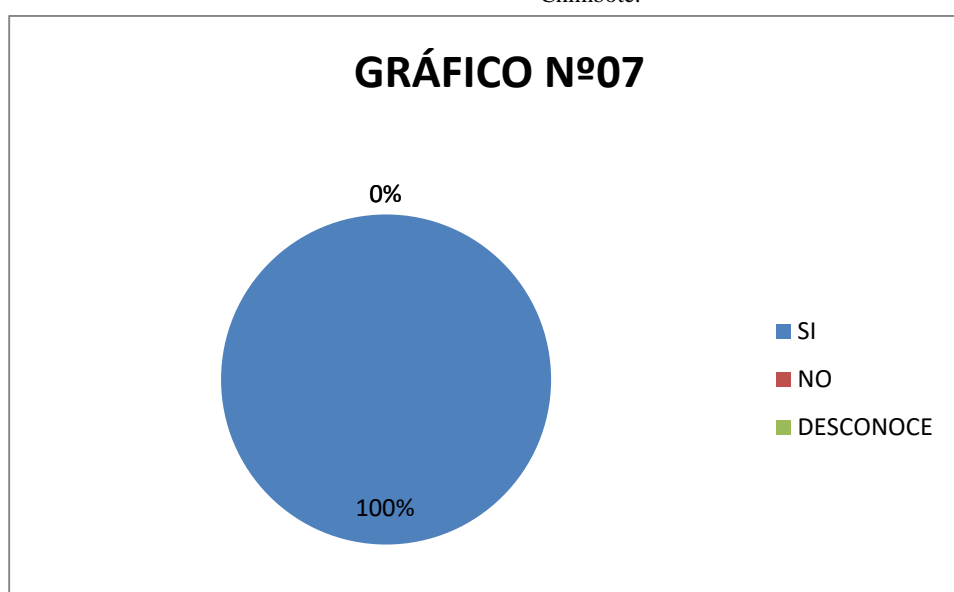
En base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L ; el 20% del personal considera que las funciones realizadas por el personal de cada área tienen relación con los objetivos estratégicos, el 33 % del personal considera que la empresa no cuenta con las funciones realizadas por el personal de cada área tienen relación con los objetivos estratégicos que el 47% del personal desconoce que la empresa cuenta con las funciones realizadas por el personal de cada área tienen relación con los objetivos estratégicos Esto indica que el personal desconoce de las funciones realizadas en cada área por ende llegamos a la conclusión que la empresa no tiene objetivos estratégicos.

CUADRO N°07

El personal realiza sus actividades y/o tareas de acuerdo a los objetivos planteados de la empresa.

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	15	100%
NO	0	0%
DESCONOCE	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°07

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°07:

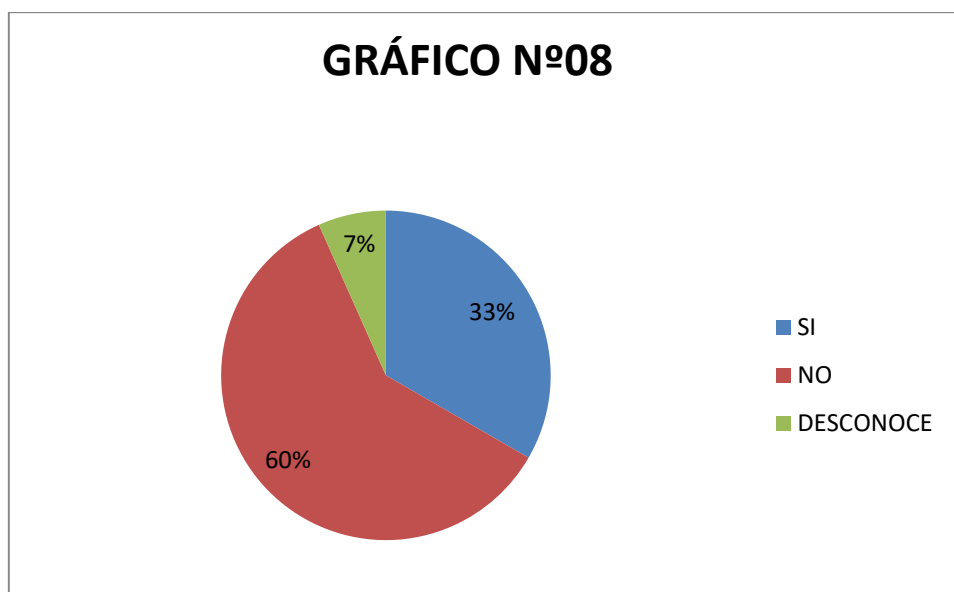
En base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L; el 100% del personal realiza sus actividades y/o tareas de acuerdo a los objetivos planteados de la empresa.

CUADRO N°08

Existen procedimientos en donde se evalué objetivamente el nivel de competencia del personal a integrar al área.

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	5	33%
NO	9	60%
DESCONOCE	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°08

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°08:

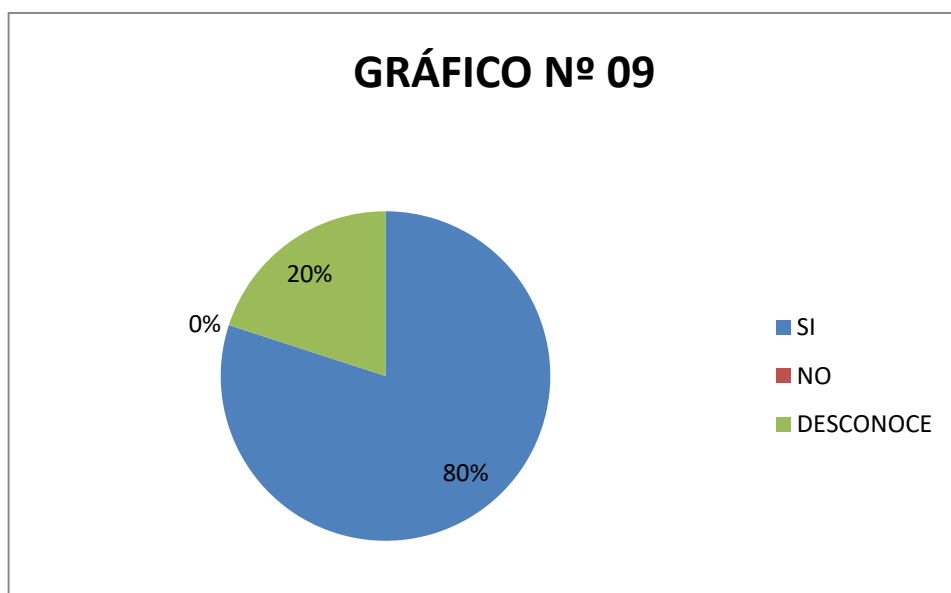
En base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L ; el 33% del personal considera que existen procedimientos en donde se evalué objetivamente el nivel de competencia del personal en cada área, el 60 % del personal considera que la empresa no tiene procedimientos en donde se evalué objetivamente el nivel de competencia del personal en cada área ,mientras que el 7% del personal desconoce que existen procedimientos en donde se evalué objetivamente el nivel de competencia del personal de cada área .Esto indica que el personal considera que en la empresa no tiene procedimientos en donde se evalué objetivamente el nivel de competencia de cada uno de los miembros de la empresa por lo tanto la empresa no mide su desempeño de cada uno .

CUADRO N°09

Se ha adquirido seguros para la custodia de los activos.

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	12	80%
NO	0	0%
DESCONOCE	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°09

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°09:

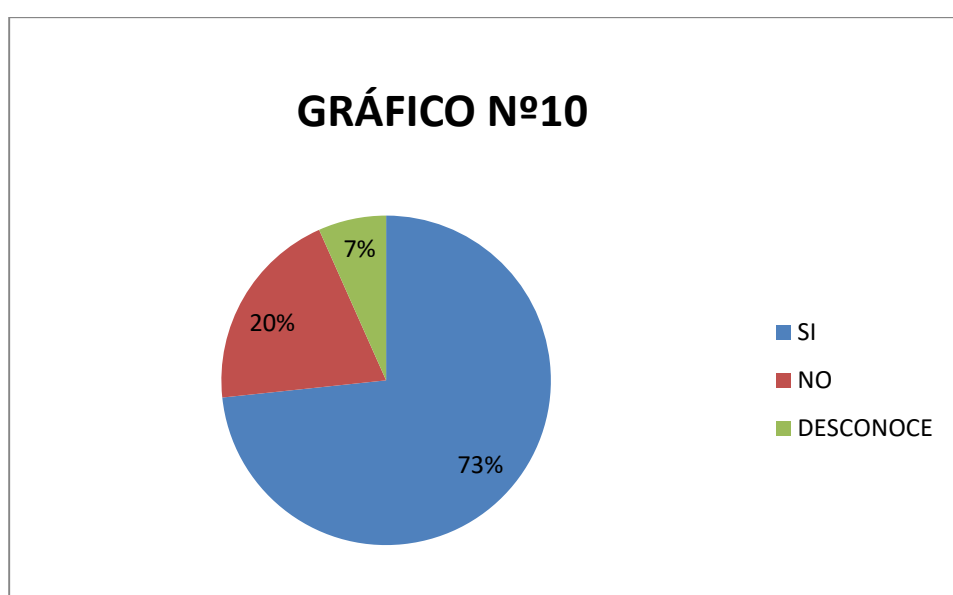
En base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L; el 80% del personal considera que la empresa ha adquirido seguros para la custodia de los activos, mientras que el 20% del personal desconoce que se ha adquirido seguros para la custodia de los activos. Esto indica que la empresa si ha adquirido seguros para la custodia de sus activos.

CUADRO N°10

Al existir eventos negativos se toman las acciones inmediatas por parte de la gerencia.

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	11	73%
NO	3	20%
DESCONOCE	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°10

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°10:

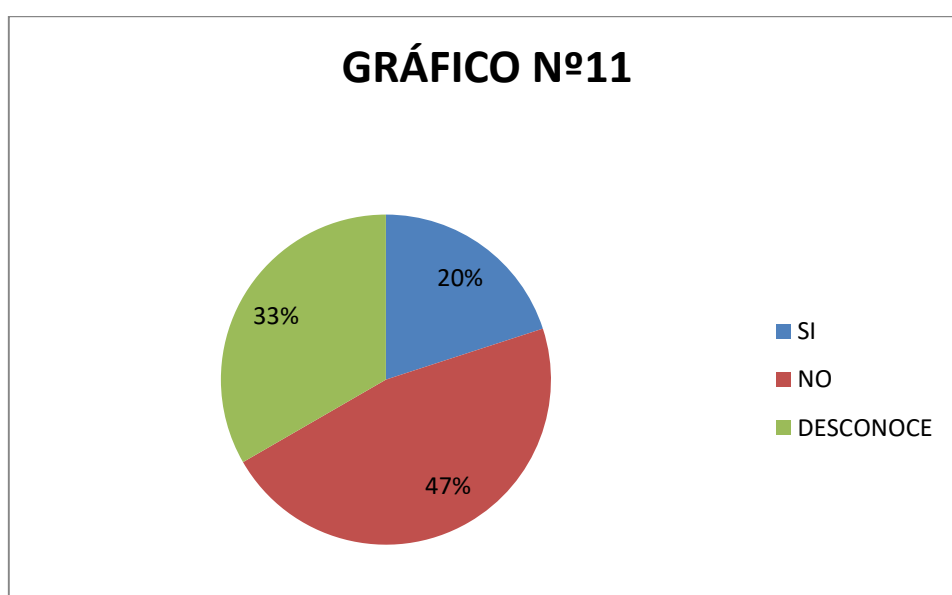
En base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L ; el 73% del personal considera que en la empresa al existir eventos negativos dentro de la misma se toman las acciones inmediatas por parte de la gerencia, el 20 % del personal considera que en la empresa al existir eventos negativos dentro de la misma no se toman las acciones inmediatas por parte de la gerencia mientras, que el 7% del personal desconoce que al existir eventos negativos dentro de la empresa se toman las acciones inmediatas por parte de la gerencia. Esto indica que la gerencia toma acciones inmediatas al existir eventos negativos dentro de la empresa.

CUADRO N°11

Existe un área y se ha asignado a un responsable para el registro y mitigación de los eventos negativos identificados.

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	3	20%
NO	7	47%
DESCONOCE	5	33%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°11

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°11:

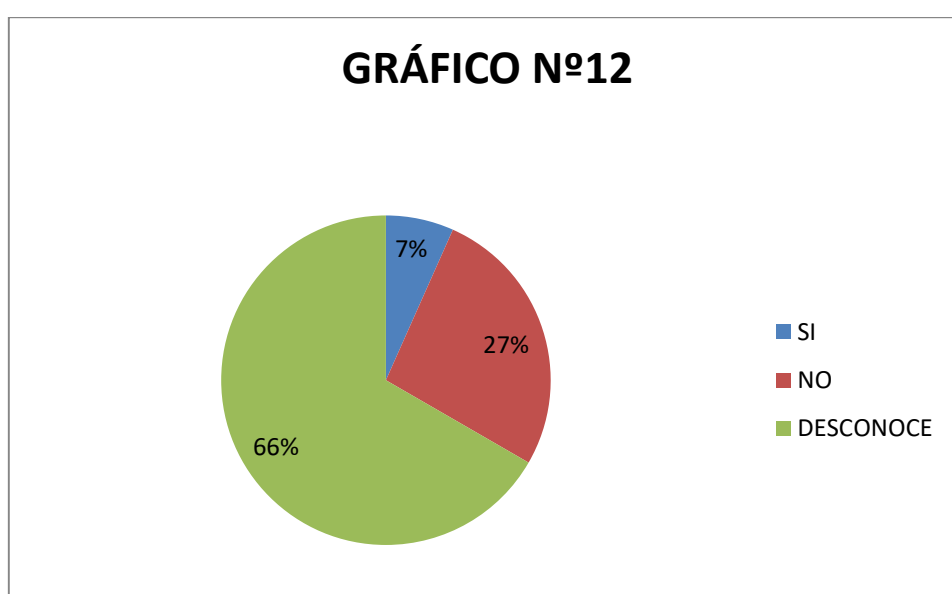
En base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L ; el 20% del personal considera que existe un área y se ha asignado a un responsable para el registro y mitigación de los eventos negativos identificados dentro de la empresa , el 47% del personal considera que no existe un área y por lo tanto no se ha asignado a un responsable para el registro y mitigación de los eventos negativos identificados dentro de la empresa , mientras que el 33% del personal desconoce que existe un área y se ha asignado a un responsable para el registro y mitigación de los eventos negativos identificados. Esto indica que en la empresa no existe un área y por lo tanto no se ha asignado a un responsable para el registro y mitigación de los eventos negativos identificados.

CUADRO N°12

La empresa cuenta con la elaboración de un FODA u otra metodología interna para identificar sus principales debilidades y oportunidades.

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	2	13%
NO	4	27%
DESCONOCE	9	60%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°12

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°12

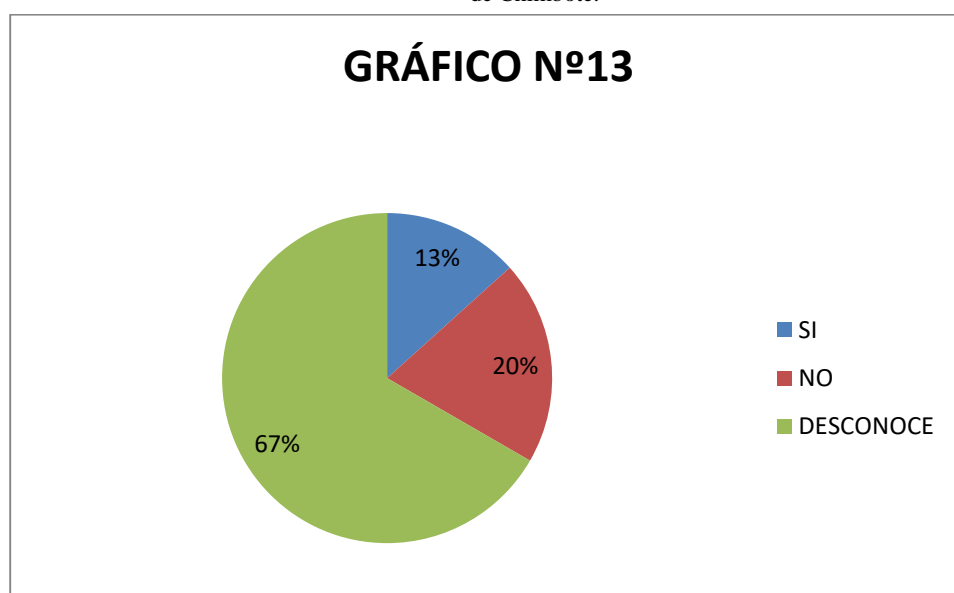
En base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L ; el 13% del personal considera que la empresa cuenta con la elaboración de un FODA u otra metodología interna para identificar sus principales debilidades y oportunidades, el 27% del personal considera que la empresa no cuenta con la elaboración de un FODA u otra metodología interna para identificar sus principales debilidades y oportunidades, 60% del personal desconoce que cuenta con la elaboración de un FODA u otra metodología interna para identificar sus principales debilidades y oportunidades. Esto indica que la empresa no cuenta con la elaboración de un FODA u otra metodología interna para identificar sus principales debilidades y oportunidades.

CUADRO N°13

Existen mecanismos para identificar y evaluar los riesgos de fuentes internas (renuncia de un empleado clave, falta de fondos para continuar con las operaciones, conflictos laborales, etc.)

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	2	13%
NO	3	20%
DESCONOCE	10	67%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°13

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°13:

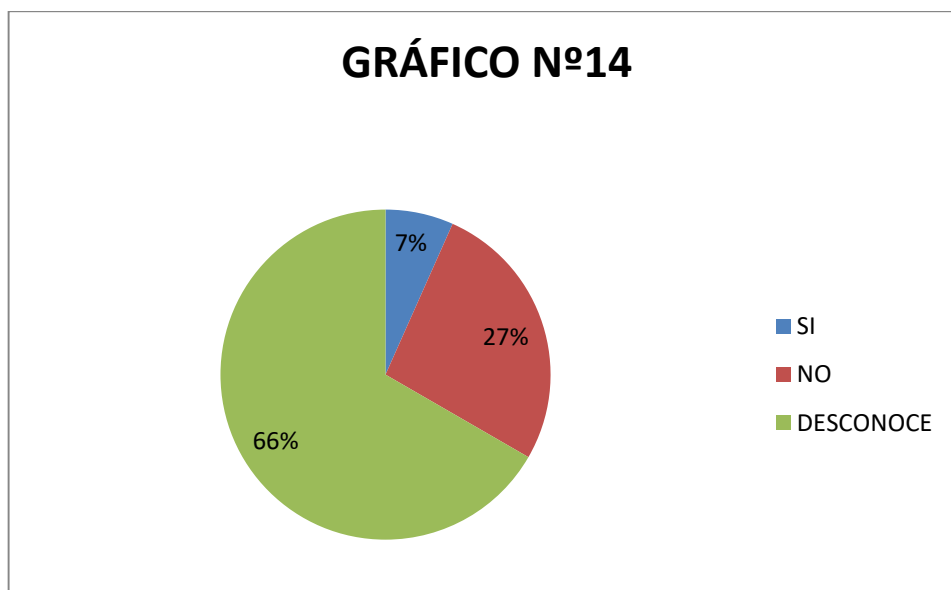
En base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L; el 13% del personal considera que en la empresa existen mecanismos para identificar y evaluar los riesgos de fuentes internas, mientras que el 20% del personal considera que en la empresa no existen mecanismos para identificar y evaluar los riesgos de fuentes internas, 67% del personal desconoce de la existencia de algún mecanismos para identificar y evaluar los riesgos de fuentes internas. Esto indica que el personal desconoce que existen mecanismos para identificar y evaluar los riesgos de fuentes internas.

CUADRO N°14

Existen mecanismos para identificar y evaluar los riesgos de fuentes externas (la presión de la competencia, nuevas tecnologías, financieros, clientes).

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	2	13%
NO	4	27%
DESCONOCE	9	60%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°14

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°14:

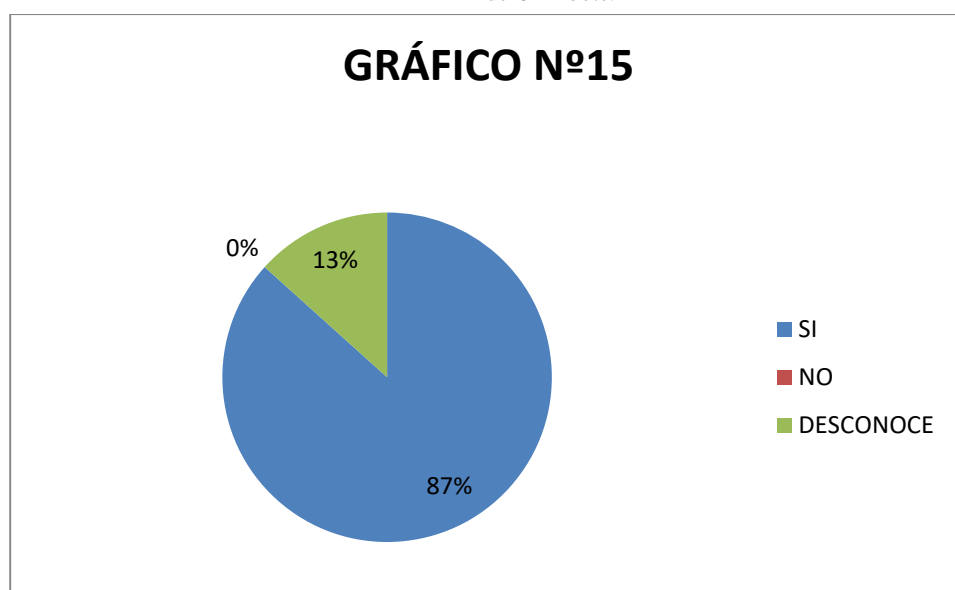
En base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L; el 13% del personal considera que en la empresa existen mecanismos para identificar y evaluar los riesgos de fuentes externas, el 27% del personal considera que en la empresa no existen mecanismos para identificar y evaluar los riesgos de fuentes externas, 60% del personal desconoce de la existencia de algún mecanismos para identificar y evaluar los riesgos de fuentes externas. Esto indica que el personal desconoce que existen mecanismos para identificar y evaluar los riesgos de fuentes externas.

CUADRO N°15

Los principales procesos tales como el traslado de bienes fiscalizados y peligrosos cuentan con un plan de contingencia.

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	13	87%
NO	0	0%
DESCONOCE	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°15

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°15:

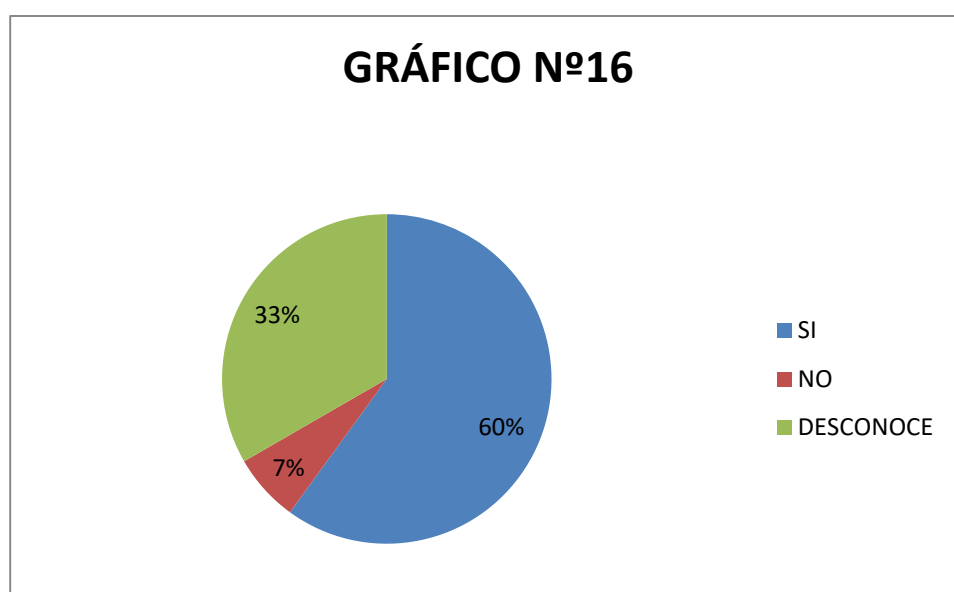
En base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L ; el 87% del personal considera que en la empresa cuenta con un plan de contingencia para los principales procesos tales como el traslado de bienes fiscalizados y peligrosos , el 0% del personal considera que en la empresa no cuenta con un plan de contingencia para los principales procesos tales como el traslado de bienes fiscalizados y peligrosos ,13% del personal desconoce de la existencia con un plan de contingencia para los principales procesos tales como el traslado de bienes fiscalizados y peligrosos. Esto indica que la empresa si cuenta con un plan de contingencia para los principales procesos tales como el traslado de bienes fiscalizados y peligrosos.

CUADRO N°16

Los riesgos identificados son evaluados en base a su probabilidad e impacto.

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	9	60%
NO	1	7%
DESCONOCE	5	33%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°16

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°16:

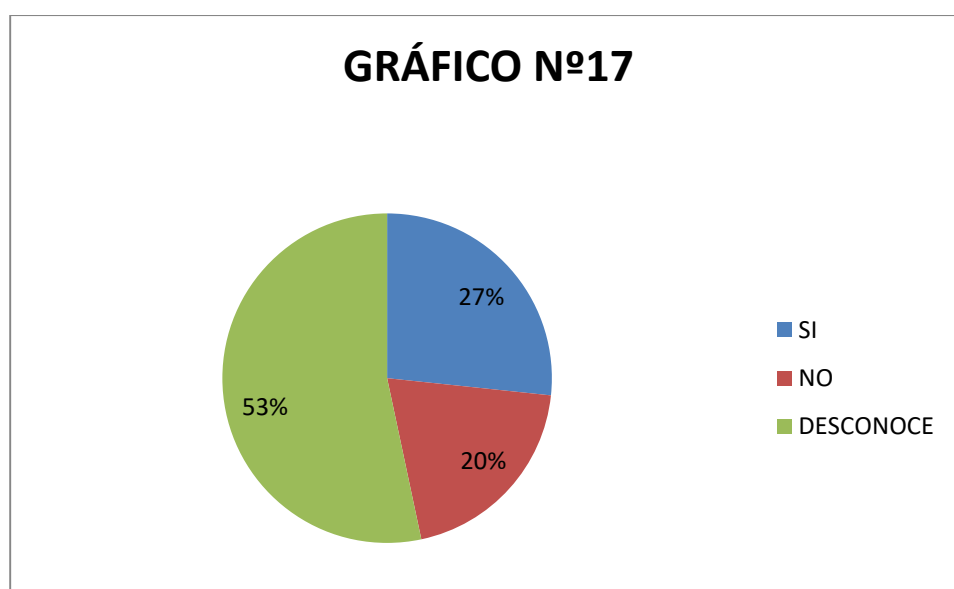
En base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L; el 60% del personal considera que en la empresa los riesgos identificados son evaluados en base a su probabilidad e impacto, el 7% del personal considera que en la empresa los riesgos identificados no son evaluados en base a su probabilidad e impacto, 33% del personal desconoce que los riesgos identificados son evaluados en base a su probabilidad e impacto. Esto indica que la empresa cuenta con la evaluación de los riesgos en base a su probabilidad e impacto al ser identificados.

CUADRO N°17

Se ha desarrollado una matriz de riesgo en la cual se aplica las siguientes alternativas: reducir, evitar, compartir y aceptar

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	4	27%
NO	3	20%
DESCONOCE	8	53%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°17

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°17:

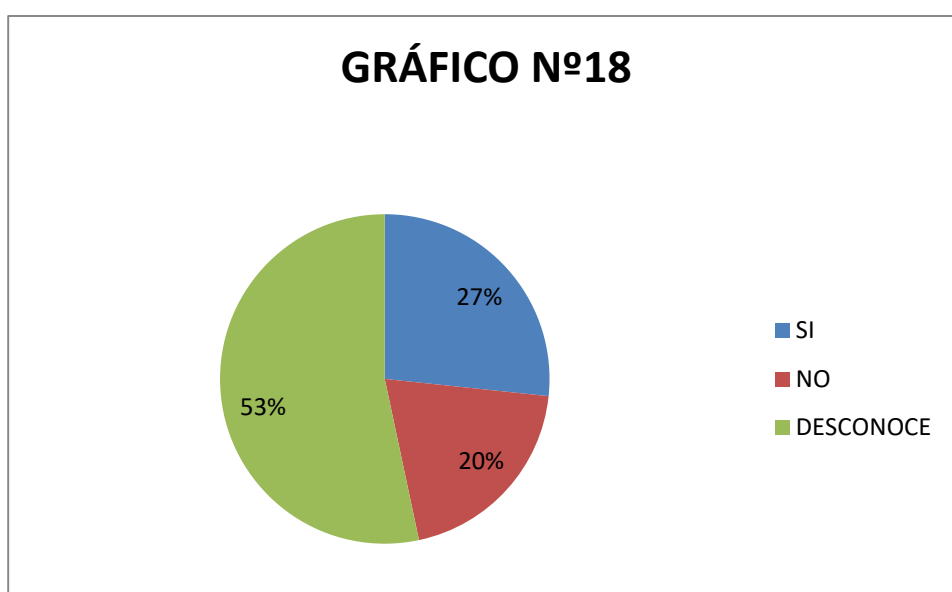
En base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L ; el 27% del personal considera que en la empresa si ha desarrollado una matriz de riesgo en la cual se aplica las siguientes alternativas: reducir, evitar, compartir y aceptar, el 20% del personal considera que en la empresa no se ha desarrollado una matriz de riesgo en la cual se aplica las siguientes alternativas: reducir, evitar, compartir y aceptar ,53% del personal desconoce que se haya desarrollado una matriz de riesgo en la cual se aplica las siguientes alternativas: reducir, evitar, compartir y aceptar. Esto indica el personal desconoce que se haya desarrollado una matriz de riesgo en la cual se aplica las siguientes alternativas: reducir, evitar, compartir y aceptar.

CUADRO N°18

La gerencia ha establecido y difundido políticas para contrarrestar los riesgos.

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	4	27%
NO	3	20%
DESCONOCE	8	53%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°18

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°18:

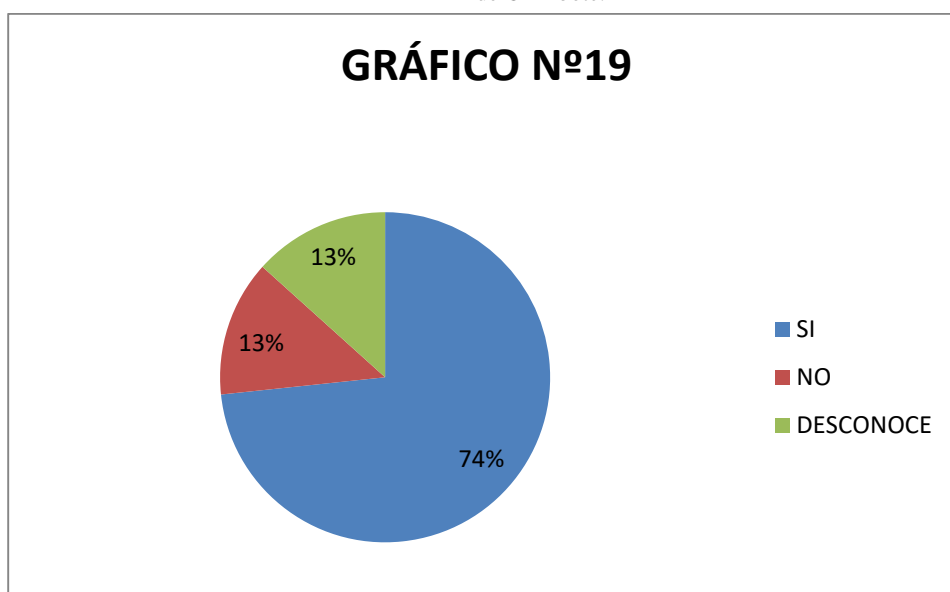
En base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L ; el 27% del personal considera que en la empresa si ha desarrollado una matriz de riesgo en la cual se aplica las siguientes alternativas: reducir, evitar, compartir y aceptar, el 20% del personal considera que en la empresa no se ha desarrollado una matriz de riesgo en la cual se aplica las siguientes alternativas: reducir, evitar, compartir y aceptar ,53% del personal desconoce que se haya desarrollado una matriz de riesgo en la cual se aplica las siguientes alternativas: reducir, evitar, compartir y aceptar. Esto indica el personal desconoce que se haya desarrollado una matriz de riesgo en la cual se aplica las siguientes alternativas: reducir, evitar, compartir y aceptar.

CUADRO N°19

Al identificar un riesgo se toman medidas correctivas inmediatas.

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	11	74%
NO	2	13%
DESCONOCE	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°19

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°19:

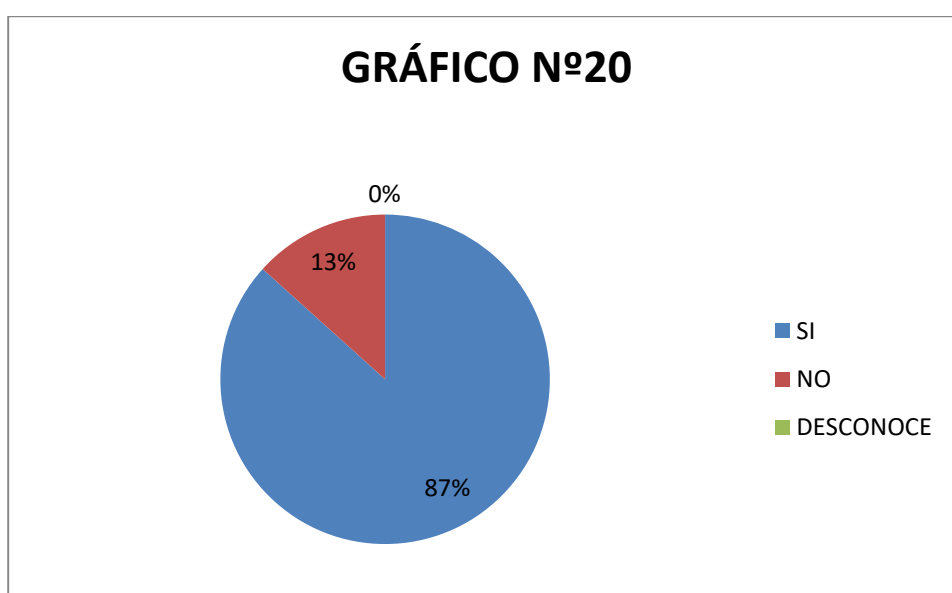
En base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L; el 74% del personal considera que al identificar un riesgo dentro de la empresa se toman medidas correctivas inmediatas, el 13% del personal considera que al identificar un riesgo dentro de la empresa no se toman medidas correctivas inmediata ,13% del personal desconoce que al identificar un riesgo dentro de la empresa se toman medidas correctivas inmediata. Esto indica que la empresa al identificar un riesgo dentro de la misma se toman eficiente medidas correctivas inmediatas para resolver aquellas deficiencias.

CUADRO N°20

La empresa realizo de forma eficiente el reclutamiento y selección de personal.

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	13	87%
NO	2	13%
DESCONOCE	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°20

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°20:

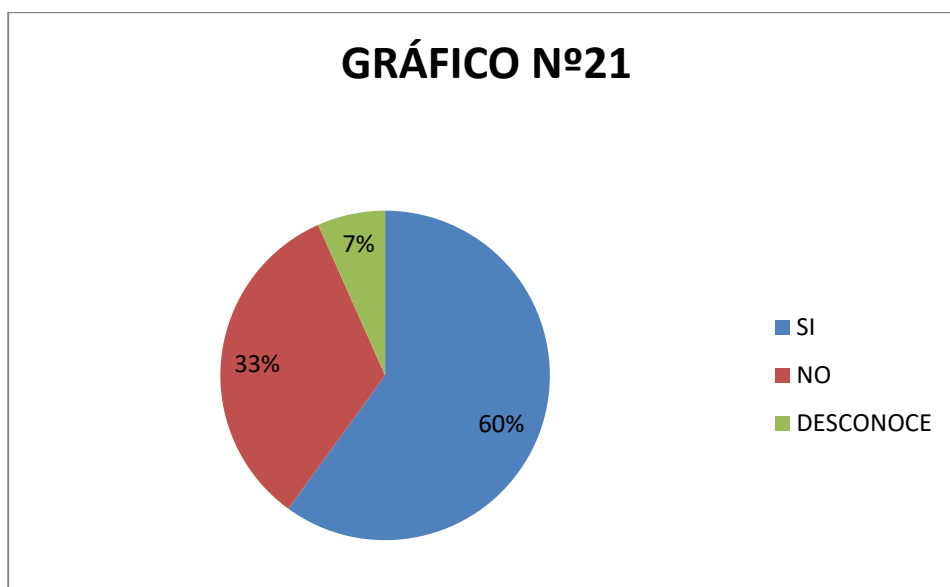
En base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L, el 87% argumenta que si se realizó de forma eficiente el reclutamiento y selección del personal, mientras el 13% argumenta que no se realizó de forma eficiente el reclutamiento y selección del personal, por ende hay un pequeño grupo que no está conforme en el lugar donde labora, a lo cual se le debe de enfocar para mejorar ,incentivar y de alguna manera buscar que este trabajador se encuentre a gusto y de esta forma tenga un mejor desempeño.

CUADRO N° 21

La empresa cuenta con un personal calificado para supervisar la conformidad de servicio que se brinda al cliente.

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	5	33%
NO	9	60%
DESCONOCE	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte” ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°21

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°21:

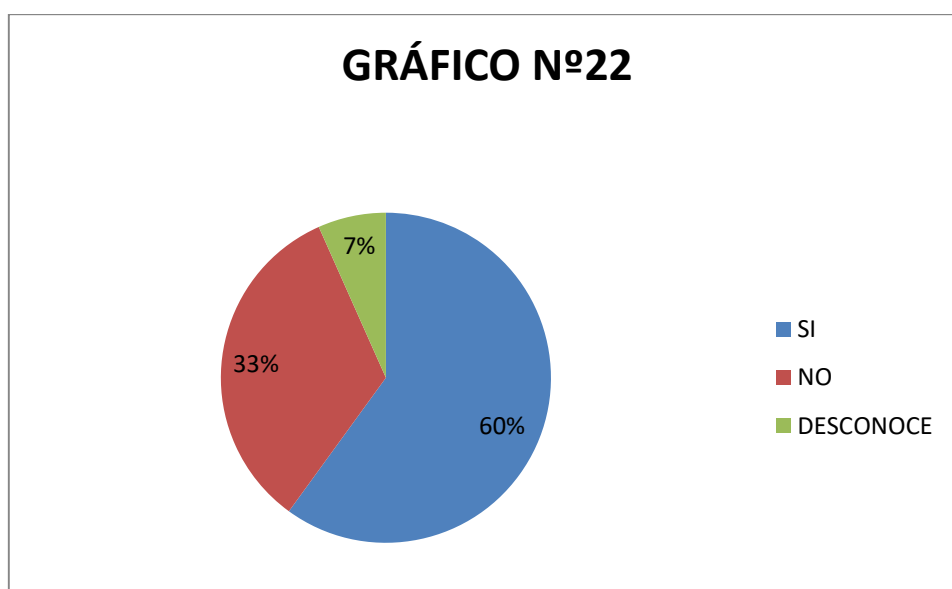
De acuerdo a la encuesta aplicada a la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L, el 33% del personal argumenta que la empresa cuenta con un personal calificado para supervisar la conformidad de servicio que se brinda al cliente, mientras que un 60% menciona que no posee un personal para supervisar la conformidad de servicio, por otro lado un 7% menciona que desconoce, por ende se puede decir que efectivamente no existe un personal que esté a cargo de supervisión de los servicios brindados.

CUADRO N°22

La empresa brinda capacitaciones constantes al personal para afrontar posibles riesgos que se presenten en el trayecto, cuando se realice el servicio

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	5	33%
NO	9	60%
DESCONOCE	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°22

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°22:

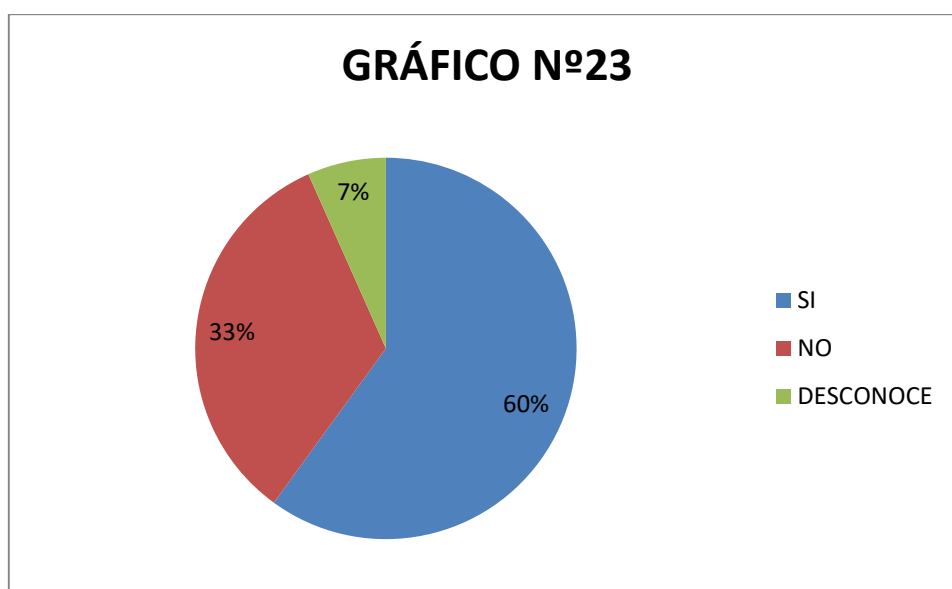
Según la encuesta aplicada a la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L ,el 33% de los trabajadores mencionan que la empresa brinda capacitaciones constantes al personal para afrontar posibles riesgos que se presenten en el trayecto, cuando se realice el servicio, mientras un 60% de los trabajadores mencionan que la empresa no brinda capacitaciones constantes a su personal para afrontar posibles riesgos que se presenten en el trayecto cuando se realice el servicio, por otro lado un 7% menciona que desconoce si se da o no las capacitaciones, lo cual quiere decir que efectivamente la empresa no brinda capacitaciones a los trabajadores ,lo cual puede generar un riesgo latente ,pues los trabajadores no sabrán cómo reaccionar ante un accidente o incidente si no están preparados o capacitados.

CUADRO N°23

El personal es supervisado periódicamente en sus actividades y tareas asignadas, con el fin de que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	5	33%
NO	9	60%
DESCONOCE	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte” ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°23

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°23:

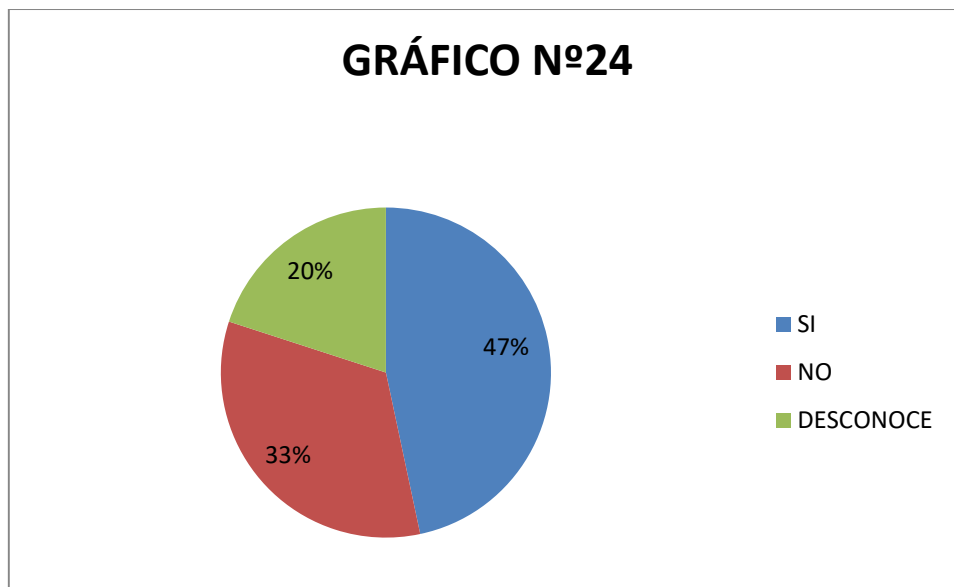
Según la encuesta aplicada a la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L el 33% del personal argumenta que es supervisado periódicamente en sus actividades y tareas asignadas, con el fin de que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido, mientras que el 60% menciona que no, por otro lado un 7% desconoce puesto que nunca le han supervisado, por lo cual se puede concluir que la mayoría de los trabajadores no son supervisados ni mucho menos monitoreados.

CUADRO N°24

¿La empresa cuenta con un control de registro de la hora de entrada y salida del personal?

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	5	33%
NO	7	47%
DESCONOCE	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°24

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°24:

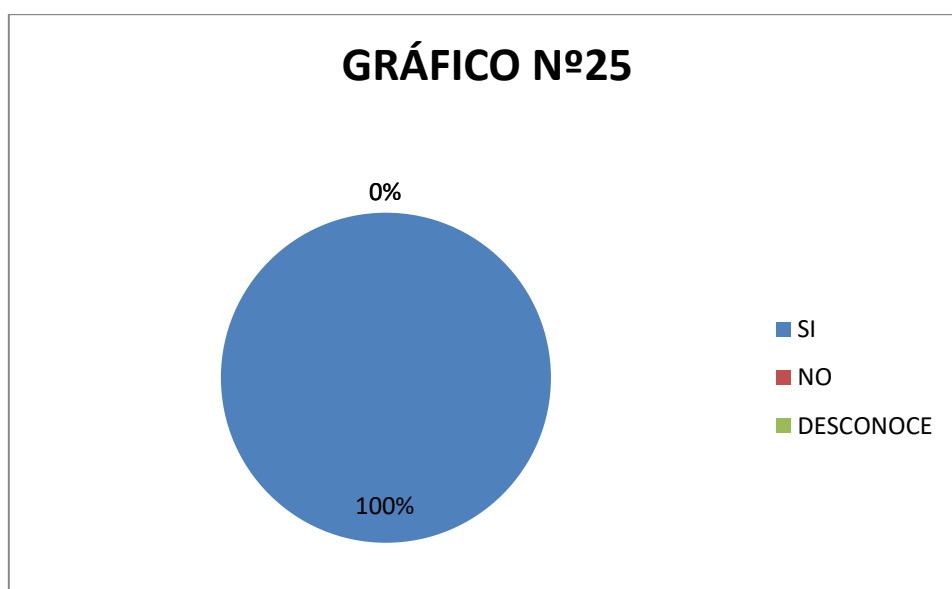
Según la encuesta aplicada a la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L el 33% del personal menciona que la empresa cuenta con un control de registro de la hora de entrada y salida, mientras que un 47% siendo la mayoría menciona que no existe un registro de la hora de entrada y salida, por otro lado un 20% menciona que desconoce si existe o no el registro, por lo que se concluye que no existe un registro y control de entrada y salida y que los horarios no son respetados por los trabajadores.

CUADRO N°25

La empresa cuenta con permiso de operación para transporte de materiales peligrosos.

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	15	100%
NO	0	0%
DESCONOCE	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°25

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°25:

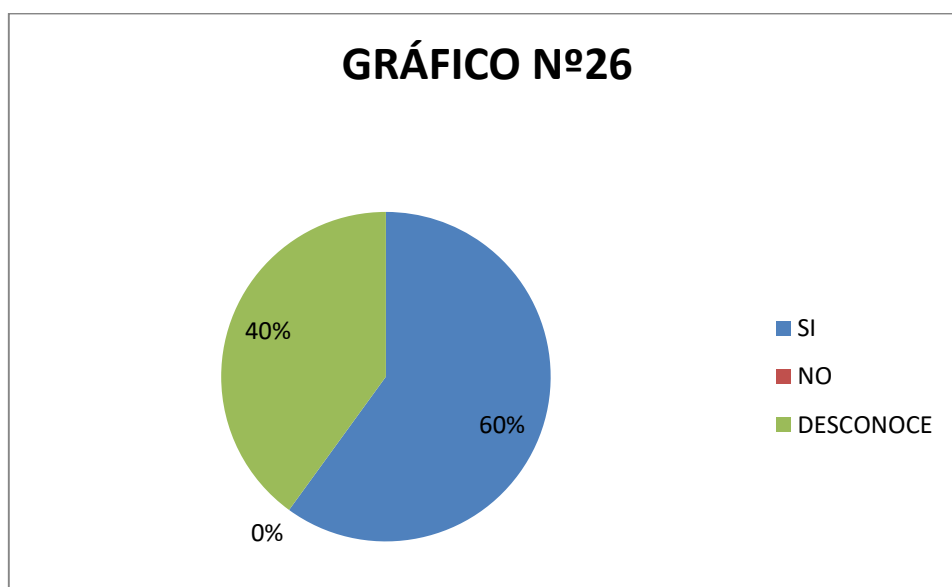
Según la encuesta aplicada a la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L el 100% del personal argumenta que la empresa cuenta con permiso de operación para transportar materiales peligrosos, lo cual es de suma importancia ya que cualquier empresa no puede realizar dicho servicio sin antes tener un documento que le permita hacerlo.

CUADRO N°26

Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información.

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	9	60%
NO	0	0%
DESCONOCE	6	40%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°26

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°26:

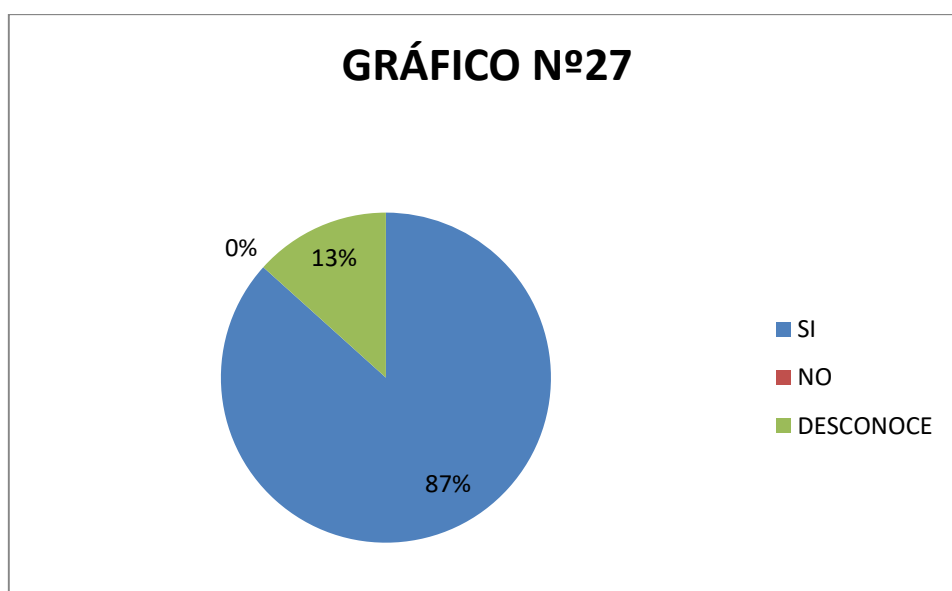
Según la encuesta aplicada a la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L el 60% del personal menciona que los sistemas de información implementados aseguran la calidad, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información, y 40% el del personal desconoce del tema.

CUADRO N°27

La información interna y externa que maneja la empresa es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades.

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	13	87%
NO	0	0%
DESCONOCE	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°27

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°27:

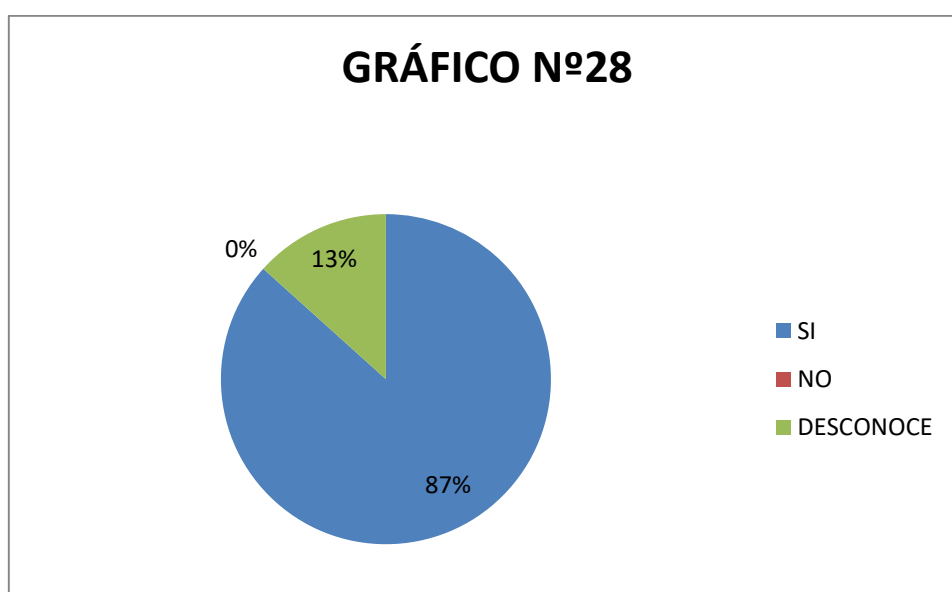
Según la encuesta aplicada a la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L el 87% del personal menciona que la información interna y externa que maneja la empresa es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades, mientras que un 13% desconoce que la información interna y externa que maneja la empresa es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades, por tanto se puede decir que dicha información es de gran ayuda ya que si efectivamente la información es útil, oportuna y confiable.

CUADRO N°28

La gerencia comunica de manera eficaz las funciones y responsabilidades del personal

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	0	0%
NO	13	87%
DESCONOCE	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°28

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°28:

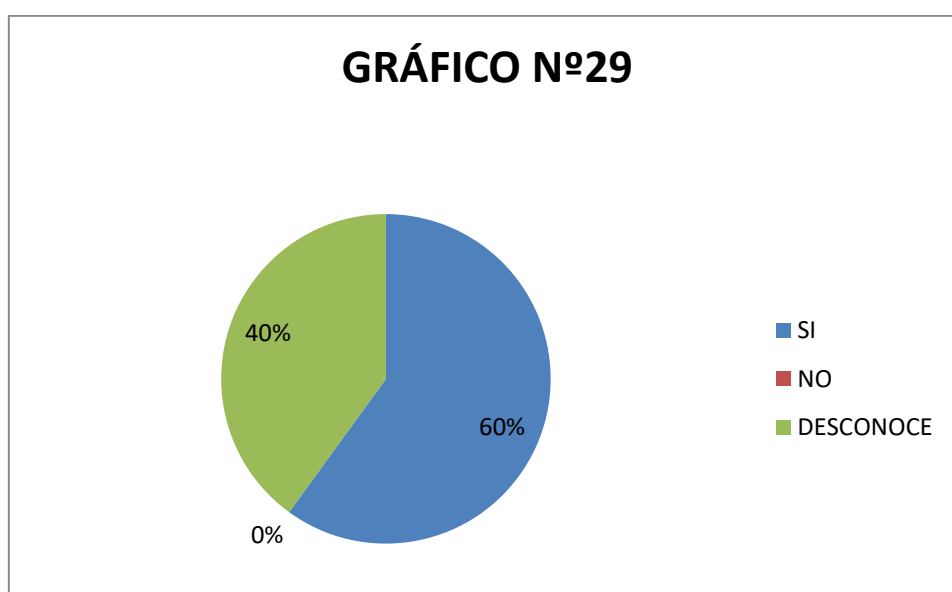
En base a la encuesta aplicada a la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L el 87% del personal menciona que la gerencia no comunica de manera eficaz las funciones y responsabilidades del personal, mientras que el 13% desconoce, pues es claro que nunca le indicaron sus verdaderas funciones, por se puede decir que la gerencia no comunica las funciones, lo cual hace deficiente el trabajo de los empleados.

CUADRO N°29

Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones.

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	9	60%
NO	0	0%
DESCONOCE	6	40%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°29

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°29:

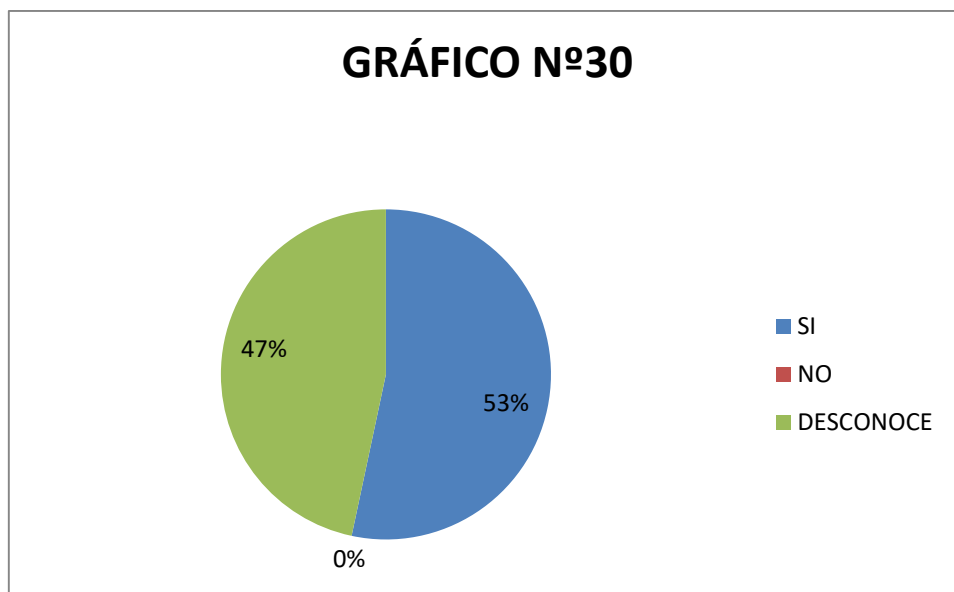
En base a la encuesta aplicada a la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L el 60% del personal menciona que los sistemas de información facilitan la toma de decisiones, mientras que un 40% desconoce, por ende la gran cantidad de información y sobre todo que sea verídica y confiable ayudara a la toma de decisiones de la gerencia siempre y cuando sea oportuna.

CUADRON°30

Cumple con los principios institucionales de seguridad de la información.

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	8	53%
NO	0	0%
DESCONOCE	7	47%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°30

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°30:

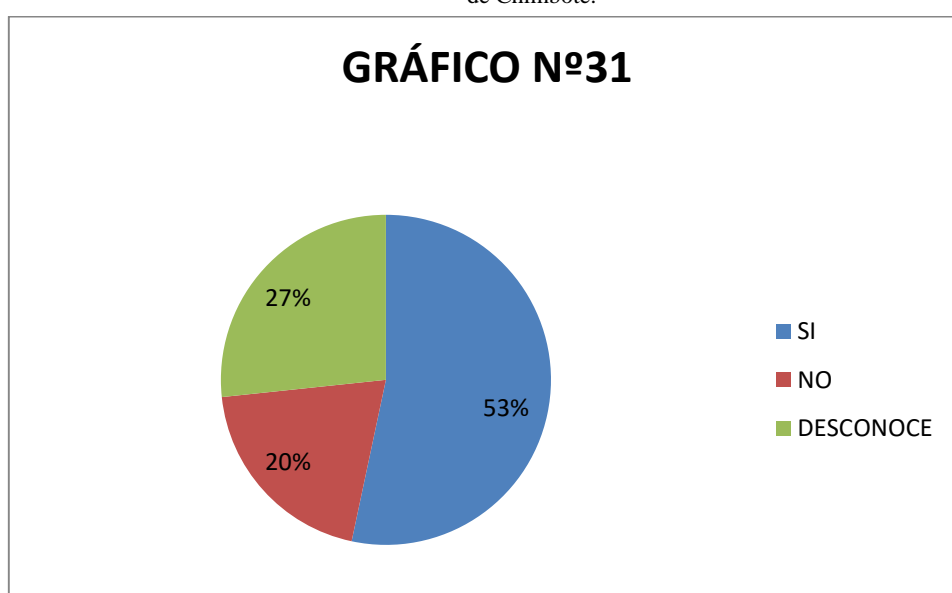
En base a la encuesta aplicada a la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L el 53% de los empleados mencionan que si cumple con los principios institucionales de seguridad de la información, por tanto se concluye que si en su mayoría cumplen con los principios de seguridad de la información pero cabe resaltar que ese 47% que desconoce cuál es el principio de seguridad de la información se le debe instruir y deben conocer para no correr el riesgo de dar información a persona sin escrúpulos y puedan utilizar para actos inapropiados.

CUADRO N°31

Tienen formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas objetivos de administración

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	3	20%
NO	8	53%
DESCONOCE	4	27%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°31

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°31:

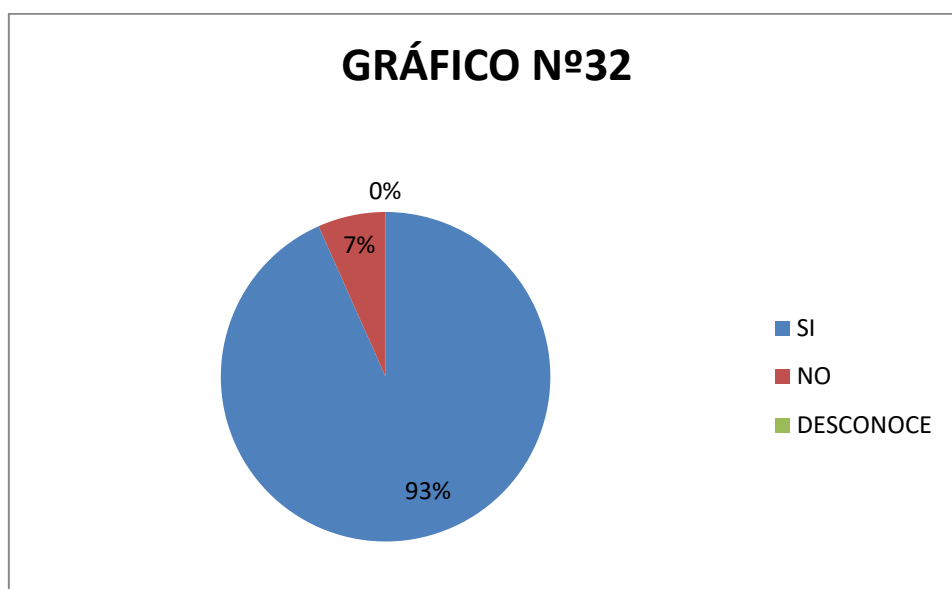
En base a la encuesta aplicada a la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L el 20% del personal menciona que si tienen formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la administración, mientras que un 53% siendo su mayoría argumenta que no tienen formalmente una línea de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la administración, por otro lado un 27% desconoce de ello, con lo cual se concluye que no tienen una manera práctica ni adecuada para hacer llegar a su personal los programas, metas, objetivos de administración lo cual hace deficiente la comunicación.

CUADRO N°32

Los canales de comunicación que existe permiten a los empleados poner en conocimiento a la dirección de posibles irregularidades o realiza sugerencias que pueden mejorar las actividades.

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	14	93%
NO	1	7%
DESCONOCE	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°32

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°32:

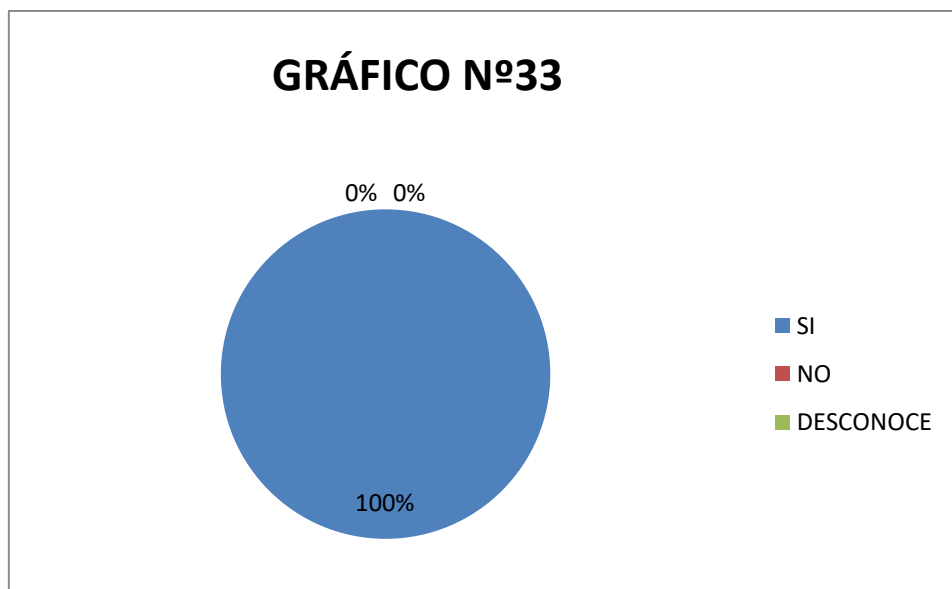
En base a la encuesta aplicada a la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L el 93% del personal menciona que los canales de comunicación que existe permiten a los empleados poner en conocimiento a la dirección de posibles irregularidades o realiza sugerencias que pueden mejorar las actividades, mientras que un 7% menciona que no, entonces se concluye que efectivamente la empresa cuenta con una comunicación efectiva entre gerencia y empelados.

CUADRO N°33

Existe una buena comunicación por ejemplo entre el chofer, gerente y el taller.

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	15	100%
NO	0	0%
DESCONOCE	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°33

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°33:

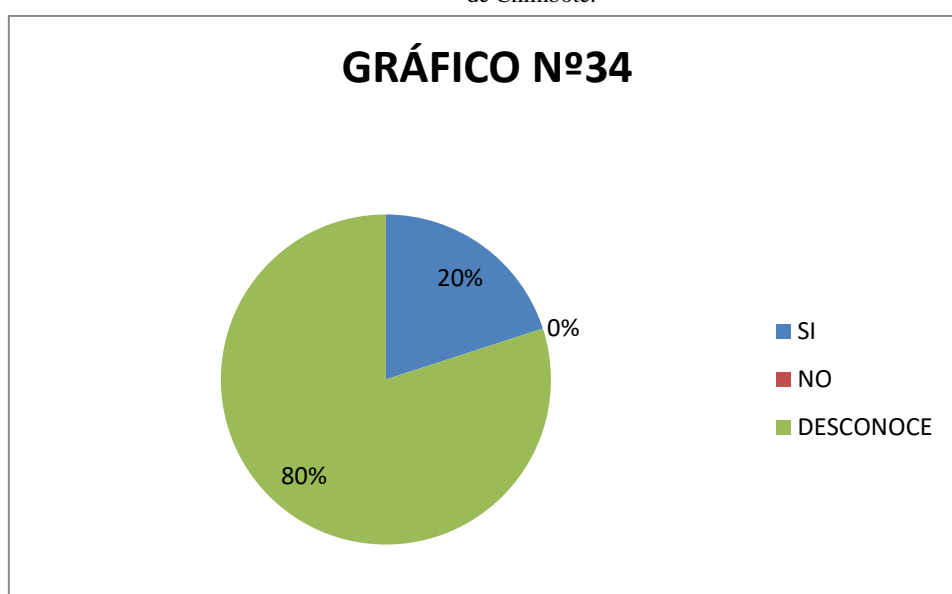
En base a la encuesta aplicada a la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L el 100% del personal asegura que si efectivamente existe una buena comunicación por ejemplo entre el chofer, gerente y el taller, lo cual hace efectiva su comunicación.

CUADRO N°34

Se realiza revisiones periódicas al plan operativo para conocer los resultados alcanzados

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	3	20%
NO	0	0%
DESCONOCE	12	80%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°34

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°34:

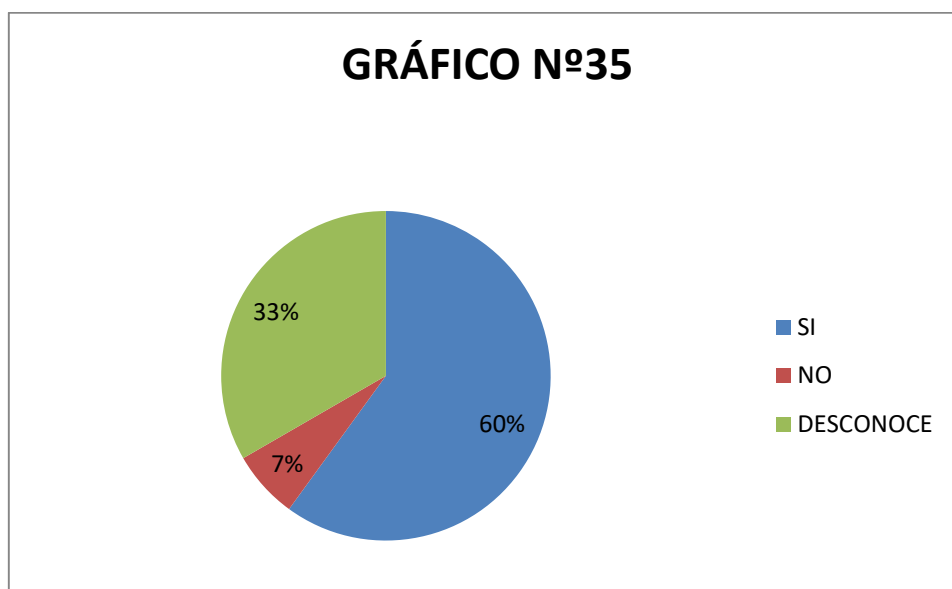
De acuerdo a la encuesta realizada a la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L el 20% de los empleados menciona que si se realiza revisiones periódicas al plan operativo para conocer los resultados alcanzados, mientras que el 80% siendo su mayoría argumenta que desconoce, por lo cual se puede concluir que posiblemente no tengan implementado un plan operativo o no ha sido informados a todo el personal por tanto lo desconocen.

CUADRO N°35

Las deficiencias detectadas en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección.

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	9	60%
NO	1	7%
DESCONOCE	5	33%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°35

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°35:

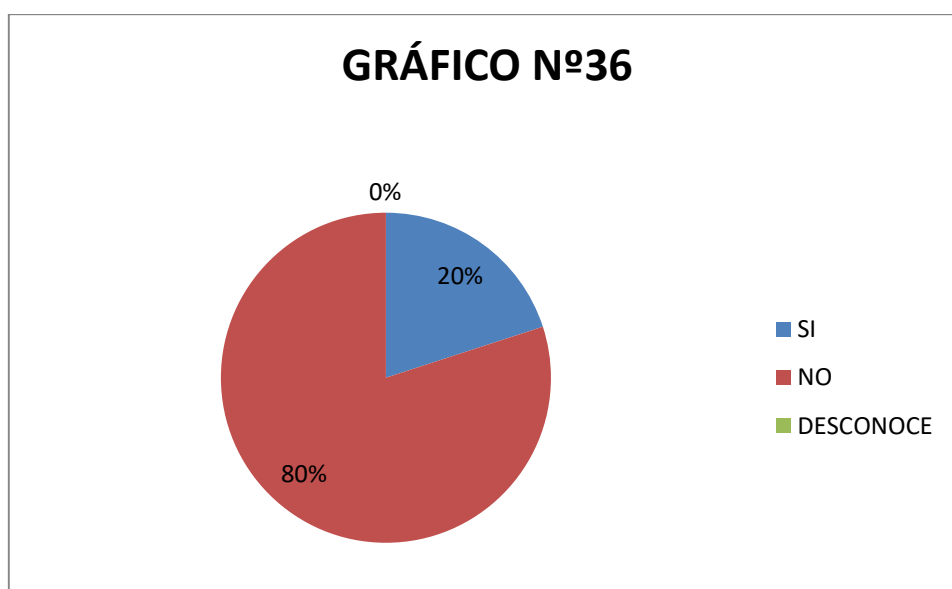
De acuerdo a la encuesta realizada a la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L el 60% del personal siendo su mayoría menciona que las deficiencias detectadas en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección, mientras que un 7% argumenta que no, y el 33% menciona que desconoce, por lo cual se puede concluir que deficiencia que es detectada se comunica la gerencia para su pronta resolución.

CUADRO N°36

Se realiza periódicamente evaluaciones al personal con el fin de verificar el cumplimiento de sus funciones.

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	3	20%
NO	12	80%
DESCONOCE	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°36

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°36:

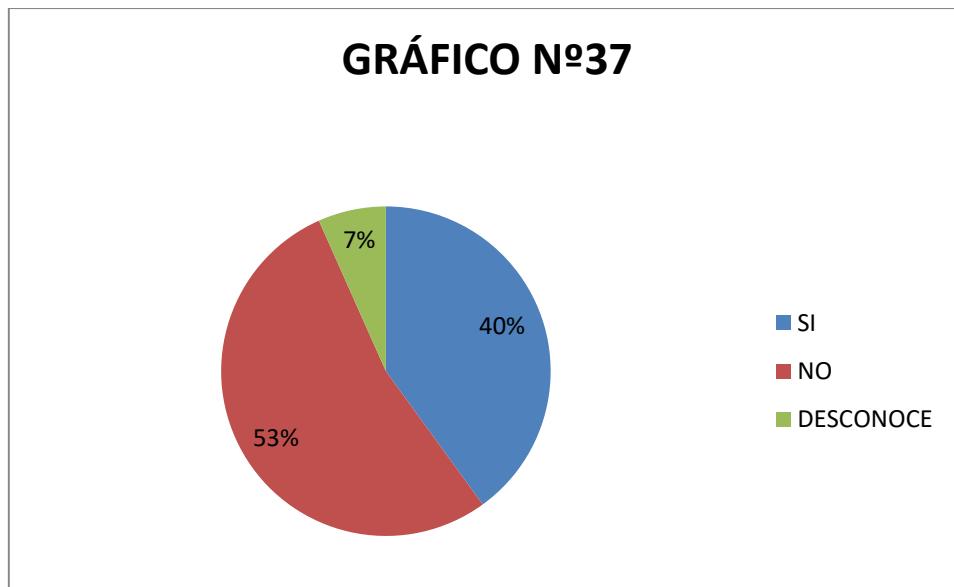
De acuerdo a la encuesta realizada a la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L el 20% del personal menciona que si se realiza periódicamente evaluaciones al personal con el fin de verificar el cumplimiento de sus funciones, mientras que el 80% que son la mayoría argumenta que no se realiza evaluaciones, por tanto se concluye que no se vienen evaluando a los trabadores ya que estos vienen trabajando hace mucho tiempo y son casi estables.

CUADRO N°37

La empresa realiza actividades que fomenten la integración de su personal y favorezca su clima laboral.

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	3	20%
NO	12	80%
DESCONOCE	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°37

ANÁLISIS DEL GRÁFICO N°37:

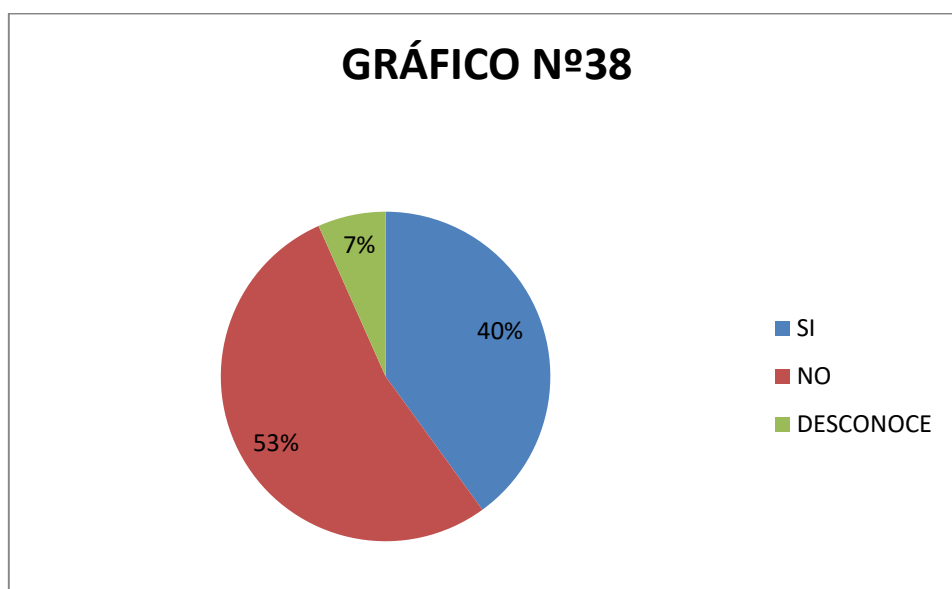
De acuerdo a la encuesta realizada a la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L el 20% del personal menciona que la empresa realiza actividades que fomenten la integración de su personal y favorezca su clima laboral, mientras que un 80% que son su mayoría mencionan que no realiza actividades que fomenten la integración de su personal, lo cual hace que su personal no se encuentre motivado lo cual puede perjudicar a la empresa, ya que su personal no se encuentra comprometido con la entidad al no tener por parte de la empresa alguna motivación que haga más efectivo su trabajo y desempeño.

CUADRO N°38

Se siente a gusto al saber que la unidad que transporta está siendo monitoreada por el GPS.

DESCRIPCIÓN	F1	%
SI	2	13%
NO	10	67%
DESCONOCE	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte “ROMSA E.I.R.L” de la ciudad de Chimbote.



Fuente: Ver cuadro N°38

ANÁLISIS DEL GRAFICO N°38:

De acuerdo a la encuesta realizada a la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L el 13% del personal menciona si se siente a gusto al saber que la unidad que transporta está siendo monitoreada por el GPS, mientras que un 67% siendo su mayoría menciona que no le gusta ni se siente a gusto saber que está siendo monitoreada por un GPS, por otro lado hay un 20% menciona que desconoce puesto que no son choferes y no saben cómo se sentirían.

IV. DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

En el desarrollo del presente trabajo de investigación titulado “EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y PROPUESTA DE UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA PARA LA “EMPRESA DE TRANSPORTE ROMSA E.I.R.L”CHIMBOTE, 2018”, después de haber aplicado los instrumentos para la recopilación de información se encontró los siguientes problemas a discutir:

Analizando la tabla N° 01, el ítem 01 de la ficha de observación de documentos, se encontró que la empresa de transporte Romsa E.I.R.L no cuenta con un marco axiológico en donde se detalle los valores que identifica a la organización. Por tanto la entidad al no contar con estos requisitos que son las fuerzas impulsadoras que permitan dar confianza al cliente y sobre todo garantizar el servicio que bringa le empresa. Según Ovalle (2010), nos menciona que los valores de la empresa son los pilares más importantes de cualquier organización, ya que los valores son aquellos por los cuales se rigen las normas de conducta en todos los niveles y encamina a la dirección al logro de su visión, y el cumplimiento de su misión, dicho en otras palabras, los valores guían las acciones y el comportamiento de los empleados para cumplir los objetivos de la organización. (Parr.04-06).Por tanto cabe resaltar que es una debilidad que posee la empresa, para lo cual la gerencia debe tomar acciones para corregir estas falencias.

Por otro lado analizando la tabla N° 01, ítem 05 de la ficha de observación de documentos, se verifico que la empresa de transporte Romsa E.I.R.L, no cuenta con un plan estratégico, lo cual evidencia que la entidad no tiene planeado lo que pretende conseguir y cómo pretende conseguirlo, es así que para Vicuña (2012), explica que el planeamiento estratégico es una herramienta que recoge lo que la organización quiere conseguir para cumplir su misión y alcanzar su propia visión (imagen futura). Entonces ofrece el diseño y la construcción del futuro para una organización, aunque éste futuro sea imprevisible. El plan estratégico define también las acciones necesarias para lograr ese futuro. (parr. 4).En tal sentido podemos decir que el plan estratégico nos ayuda a preparar al futuro, visualizar nuevas oportunidades y amanezcas que puede tener la empresa.

Así mismo al analizar la tabla N°01, ítem 06 de la ficha de observación de documentos, la empresa no cuenta con un plan operativo, ya que no enumeran los objetivos que deben cumplir en el corto plazo, es así que para Jiménez (2015.p 55) menciona que la planificación operativa consiste en formular planes a corto plazo que pongan de relieve las diversas partes

de la organización tenga éxito a corto plazo. Por otro lado las ventajas que se obtiene al contar con un plan operativo es de suma importancia, por lo cual se dice que, el plan de operaciones o plan de producción tiene su foco en todos los aspectos técnicos y organizativos referentes a la elaboración de los productos o prestación de servicios. En dicho plan, quedan planificadas todas las acciones que se quieren llevar a cabo, así como una previsión de los costes de la empresa, los plazos con los que se cuentan, lo cual es importante, pues al contar con un plan se puede prevenir algunos riesgos que en todo momento son imprescindibles en tal sentido, esta herramienta sería preciso para afrontarlos.

Asimismo al analizar la tabla N°01, ítem 09 de la ficha de observación de documentos, nos percatamos que la empresa no cuenta con el Reglamento Interno de Trabajo (RIT), en tal sentido en la tesis titulada: La auditoría y su incidencia en la gestión de la empresa Guzmán S.A de la ciudad de Trujillo, menciona que Aroca (2016,p.59) que la empresa Guzmán S.A no cuenta con manuales ni reglamentos para que los trabajadores desempeñen su cargos dentro de la empresa no tiene un control eficiente de los trabajadores . Por otro lado para Martínez (2015),nos indica que el Reglamento Interno de Trabajo es un documento de suma importancia en toda empresa, debido a que se convierte en norma reguladora de las relaciones internas de la empresa con el trabajador, también cabe mencionar que el RIT permite regular aspectos tales como el horario de trabajo, el control de asistencia, la duración de la jornada, las medidas de armonía entre trabajadores y empleador, las medidas disciplinarias, etc. (parr. 07),entonces nos podemos dar cuenta cuán importante es contar con esta herramienta ,ya que es indispensable para resolver los conflictos que se llegaran a presentar dentro de la empresa, y es tan importante que si no existiera, sería muy difícil sancionar a un trabajador por algún acto impropio, puesto que no habría ninguna sustentación normativa o regulatoria que ampare una decisión sancionatoria.

Analizando la tabla N° 2 del ítem 01 se puede observar que la empresa de transporte Romsa E.I.R.L no poseen planes, ni objetivos institucionales, mucho menos son difundidos a los trabajadores, lo cual hace deficiente las labores dentro de la misma, del mismo modo Ocaña (2016) en su tesis: El Control Interno en La Gestión de La Empresa de Transportes “Huascarán” S.A. en el año 2015, describe que tampoco cuenta con planes, ni objetivos institucionales, lo cual evidencia que la administración no cumple con su labor, ni mucho menos está enfocada en su trabajo, puesto que la elaboraciones de éstas herramientas son los que encaminaran la empresa, y se direccionan los objetivos a cumplir para el mejor desarrollo y bienestar de la empresa.

En tanto para Cepeda (1997.p5) explica que el plan de empresa es una herramienta de trabajo y reflexión que sirve al emprendedor para analizar y planificar su actividad en los próximos 2, 3 ó 5 años dependiendo del tamaño de la empresa y del sector. Además, permite controlar la actividad empresarial con el objeto de tomar decisiones en caso de desviación. La función del Plan de empresa es organizar y cuantificar las actividades y recursos (humanos, económicos y tecnológicos) de que dispone el emprendedor. En ese sentido, es también una herramienta de simulación ya que se pueden plantear distintos escenarios en función de diferentes niveles de inversión, o de previsión de ingresos-gastos. Además, el plan de empresa es una herramienta de comunicación y marketing del proyecto empresarial, especialmente útil en la búsqueda de socios, colaboradores, inversores o para solicitar ayudas públicas o privadas.

Por otro lado para López (parr.10) menciona que toda organización pretende alcanzar objetivos. Un objetivo organizacional es una situación deseada que la empresa intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro. En tal sentido podemos decir que los planes, objetivos institucionales son esenciales para la empresa ya que son herramientas que ayudan a tomar mejores decisiones.

Por otro lado en la tabla N° 02, ítem 07 de la ficha de observación de procesos se evidencia que en la empresa de transporte Romsa no han creado perfiles de usuario de acuerdo a sus funciones de los empleados, creación con accesos propios y relación de cada usuario con el perfil correspondiente.

De acuerdo a la definición que ofrece la Real Academia Española (RAE) se tiene que perfil es el “conjunto de rasgos peculiares que caracterizan a alguien o algo”. La figura, representa algunas cualidades que integran el perfil de una persona. En informática se entiende por perfil de usuario, el conjunto de características o preferencias que la persona tiene sobre sus búsquedas de Internet o en los sitios Web que frecuenta. Y es con base a los datos que introduce a través de los diversos sitios, como se va conformando dicho perfil. Por ejemplo al registrarse a un sitio web determinado e introducir datos como su edad, país, género, etcétera, se pueden ir agrupando esas características para saber qué le puede interesar a ese usuario. En tal sentido la empresa no creo estos perfiles, lo cual hace que exista una duplicidad de uso del perfil de usuario, y ello puede contraer riesgos de equivocación o mal manejo, más aun si no han sido capacitados para su uso.

Así mismo en el análisis de la tabla N°02, ítem 08 de la ficha de observaciones la ficha de procesos se verificó que la empresa no cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y/o tareas, en tanto según el autor Bravo (2011.p.6) nos habla sobre la importancia de los indicadores de gestión radica en mejorar el cumplimiento de las metas organizacionales, ayuda al mejoramiento continuo de la organización; los indicadores son un proceso mediante el cual, la organización se cerciora de la obtención de recursos, del empleo eficaz, y eficiente de los mismos y del cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Por otro lado el Ministerio de Economía y Finanzas nos menciona que los indicadores de desempeño son instrumentos que proporcionan información cuantitativa sobre el desenvolvimiento y logros de una institución, programa, actividad o proyecto a favor de la población u objeto de su intervención, en el marco de sus objetivos estratégicos y su misión. Los indicadores de desempeño establecen una relación entre dos o más variables, que al ser comparados con periodos anteriores, productos similares o metas establecidas, permiten realizar inferencias sobre los avances y logros de las instituciones y/o programas. En tal sentido la importancia del uso de indicadores está asociada con la utilidad de estos, para mejorar la gestión interna de una organización, para el cumplimiento de sus objetivos, mejorar la eficiencia en la asignación de los recursos, mejorar la transparencia frente a los agentes internos y externo y realizar el seguimiento al logro de los objetivos y productos estratégicos de una institución a favor de la población a la que sirve de objeto para su competencia (p.1) .El error de la empresa radica en que no se cuente con indicador de desempeño lo cual es esencial para medir periódicamente los resultados que un trabajador tiene en el transcurso de las actividades o labores que realiza entonces podemos decir que los indicadores son unos instrumentos que sirven para mejorar en el aspecto laboral y si éste marcha de la mejor forma pues traerá grandes utilidades y beneficios a la entidad.

Del mismo modo sucede al analizar la tabla N°02, ítem 14 de la ficha de observación de procesos, se corrobora que la empresa no efectúa periódicamente autoevaluaciones dentro de la empresa que le permita proponer planes de mejora. Es por ello que la revista Definición ABC menciona que el término autoevaluación se designa la acción de evaluarse a sí mismo. O sea, que el sujeto que se autoevalúa toma en sus manos el proceso de valorar sus propias conductas, ideas, o conocimientos, capacidad que se dispone para tal o cual tarea o actividad, así como también la calidad del trabajo que se lleva a cabo, especialmente en el ámbito laboral.(parr.2). Para muchos la autoevaluación no tiene mucha validez a la hora de medir el

rendimiento organizacional y personal de cada trabajador, sin embargo, forma parte de uno de los pilares de la Gestión de Recursos Humanos, ya que valora el estado de los empleados y de la organización en su conjunto. Para medir el rendimiento de la empresa y de sus empleados, se debe contar con un estudio auto-evaluativo que incluye el conocimiento sobre cada uno de los trabajadores que participa del funcionamiento de esta empresa, lo cual hace posible que esta organización aumente su nivel de calidad de forma efectiva y contribuye a que los propios trabajadores cumplan sus objetivos sin dificultad. La medición del desempeño laboral debe hacerse en función de las necesidades de una empresa, en torno a sus objetivos principalmente, donde se tendrá que determinar cuán eficaz y efectivo se puede llegar a ser en lo que hace. Es muy importante que se evalúen también las motivaciones de esta persona, el comportamiento que se tiene en el trabajo y la actitud que se exterioriza. Es claro mencionar que si tu personal se encuentra en constante autoevaluación y una buena motivación, el compromiso para con la empresa es el mejor, y cabe resaltar que ello hará que su desempeño conjuntamente con sus capacitaciones supere lo esperado.

Analizando el ítem 02 del cuestionario, se encontró que el 67% del personal de la empresa de transporte Romsa nos menciona que la gerencia no ha difundido de forma general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la empresa. En tal sentido recogemos los resultados de la tesis: Diagnóstico y propuesta de un control interno para la empresa estación de Servicios el Milagro en Trujillo Miranda (2014) quién concluye que la gerencia no ha dado a conocer al personal la visión, misión que orienta o fundamenta sus actividades, y ello conlleva a una deficiencias, puesto que los empleados no saben los objetivos que deben de cumplir para con la empresa. Entonces podemos darnos cuenta cuán importante es difundir nuestra visión, misión a nuestros empleados para que ellos sepan la labor que debemos de cumplir en el mercado, así mismo saber que metas pretendemos conseguir en el futuro, para lo cual necesitamos la cooperación y la participación de nuestro personal, y no sería posible si no tienen conocimiento de la misma.

Analizando el ítem 04 del cuestionario, se encontró que el 60% los colaboradores de la empresa de transporte Romsa E.I.R.L mencionan que la empresa no cuenta con un Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Manual de Organizaciones y Funciones (MOF), Manual de Procedimientos (MAPRO) aprobados, difundidos y debidamente actualizados, del mismo modo se evidencia en los resultados de la tesis: Diagnóstico y Propuesta de un control interno para la empresa “Estación de Servicios el Milagro” en Trujillo Miranda (2014) quien menciona en una de sus conclusiones que la empresa estación

de Servicios el Milagro, no tienen definidas las responsabilidades en cada área, esto se debe a que no cuenta con los instrumentos de gestión (ROF, MOF Y MAPRO), lo cual evidencia deficiencias, repercutiendo en la labor de la empresa. En tal sentido Ulloa (2011), en su tesis: “Diagnóstico y Propuesta de Organigrama y Manual de Organización y Funciones para Optimizar los procesos de la Empresa de Transportes Turismo Días”, concluye que la empresa Días no cuenta con un manual de organizaciones y funciones lo cual impacta negativamente, porque los trabajadores al no saber las funciones que deben realizar existe duplicidad de tareas, asimismo algunos no cumplen con sus funciones, otros cumplen las funciones que no le competen y no realizan de la mejor forma. En tal sentido la empresa de transporte Romsa evidencia que los instrumentos de gestión, se encuentran desactualizados lo cual impacta de forma negativa a la empresa, ya que este no facilita a los nuevos trabajadores acoplarse en sus labores, porque el instrumento está desactualizado y la gerencia no pueden difundir una información desfasada.

Al analizar el ítem 08 del cuestionario nos pudimos percatar que el 60% del personal menciona que no existen procedimientos en donde se evalúe objetivamente el nivel de competencia del personal a integrar en el área, así mismo un 7% menciona que desconoce si existe o no, entonces se puede apreciar gracias a los instrumentos aplicados que efectivamente no llegan a desarrollar estos procedimientos lo cual hace deficiente el reclutamiento de su personal y asimismo los trabajadores no se les evalúa el desempeño lo cual es una desventaja para la empresa, porque no podrá medir cuán eficientes y eficaces son sus trabajadores a la hora de realizar sus labores.

Según Gordillo (2004, párr2-8) nos menciona que la evaluación de competencias es un proceso complejo, que requiere como pasos previos la definición de perfiles ocupacionales, estructurados en torno a conocimientos, habilidades y conductas individuales y sociales. Enseguida, es necesario establecer los instrumentos de medición que den cuenta de las demostraciones o evidencias de cada una de estas competencias, pero vistas desde una perspectiva balanceada e integral. Entonces definamos en primer lugar competencias: Las competencias son aquellos conocimientos, habilidades prácticas y actitudes que se requieren para ejercer en propiedad un oficio o una actividad laboral. Pues bien, cuando nos referimos a la evaluación de las competencias laborales de una persona, estamos diciendo qué sabe hacer, cuánto sabe, por qué lo sabe, cómo lo aplica y cómo se comporta en su puesto de trabajo y todo ello, además, dimensionando en qué medida. La evaluación de desempeño procura identificar el déficit que los trabajadores pueden tener en la ejecución de sus

funciones y tareas. Por cierto, debe existir un perfil ocupacional definido para los puestos de trabajo. Este es el medio de contraste, por así llamarlo, que nos permite detectar las falencias o carencias del trabajador. Naturalmente, no todos los aspectos deficitarios tienen el mismo nivel de importancia para la organización. De allí que antes de efectuar cualquier evaluación de desempeño, es necesario que la empresa haya definido sus procedimientos productivos o de servicio. El análisis funcional permitirá luego graduar los niveles de importancia de las diferentes competencias involucradas en los puestos de trabajo. Entonces se aprecia cuán importante es evaluar y mediar las competencias, para que el desempeño sea explotado en su máxima plenitud.

Por otro lado al analizar el ítem 12 del cuestionario se encontró que el 60% del personal desconoce si la empresa cuenta con la elaboración de un FODA u otra metodología interna para identificar sus principales debilidades y oportunidades, mientras que un 27% menciona que no tiene un FODA, en tanto para Espinosa (2013.parr1-2) nos menciona que la matriz de análisis dafo o foda, es una conocida herramienta estratégica de análisis de la situación de la empresa. El principal objetivo de aplicar la matriz FODA en una organización, es ofrecer un claro diagnóstico para poder tomar las decisiones estratégicas oportunas y mejorar en el futuro. Su nombre deriva del acrónimo formado por las iniciales de los términos: debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades. La matriz de análisis FODA permite identificar tanto las oportunidades como las amenazas que presentan nuestro mercado, y las fortalezas y debilidades que muestra nuestra empresa.)Es así que al no contar con ella tenemos una desventaja, ya que al no conocer nuestras posibles debilidades y amenazas, pues no sabremos cómo responder a ellas.

Analizando el ítem N°22 del cuestionario, se encontró que el 60% del personal de la empresa de transporte Romsa E.I.R.L no brinda capacitaciones constantes para afrontar posibles riesgos que se presenten en el trayecto, a lo que Jara (2012p.28) sostiene que la falta de capacitación a los nuevos trabajadores en el área pueden traer problemas. Todas estas falencias establecen una calificación general que determina un nivel de cumplimiento ineficiente. En este caso la empresa de transporte Romsa E.I.R.L no cuenta con capacitaciones para afrontar el riesgo por ende su personal sin una formación adecuada no está capacitada y no sabrá cómo reaccionar ante un accidente o incidente si no están preparados o capacitados para este tipo de problemas.

Analizando el ítem N° 24 del cuestionario, se encontró que el 47% del personal de la empresa de transporte Romsa E.I.R.L nos menciona que la empresa no cuenta con un control de registro de la hora de entrada y salida, a lo que Ramos (2014 p.10) sostiene que en su empresa hay una falta de evaluación permanente sobre la situación empresarial y el desinterés de toda la organización hacen que no puedan observar sus limitaciones y debilidades los cuales impiden una mejora continua en la gestión , viéndose un claro descuido en su control interno o que hizo que la empresa de transporte falle debido al descuido por parte de la gerencia que no atendió las deficiencias . En nuestro caso la empresa de transporte Romsa E.I.R.L no posee un control de horario puesto que la gerencia no ha asignado un personal que controle los horarios de ingreso y salida, así como los horarios de refrigerio.

Analizando el ítem 28 del cuestionario el 87 % del personal de la empresa de transporte Romsa E.I.R.L nos menciona que la empresa no comunica de manera eficaz las funciones y responsabilidades de cada uno de los miembros de la empresa , a lo que Jara (2012 p.143)sostiene que los principales problemas de control interno de la empresa transportes Anita E.I.R.L son que el personal cumple con sus responsabilidades de forma empírica porque no cuenta con un reglamento y que esta organización carece de normas y reglamentos de funciones , el cual no le permite fortalecer la estructura orgánica , las funciones y las líneas de responsabilidades y coordinación de la entidad. En este caso la empresa de transporte Romsa E.I.R.L tiene deficiencias en cuanto a los instrumentos de gestión puesto que se encuentran desfasados, en tal sentido el personal nunca ha sido informado y comunicado de las funciones que deben cumplir dentro de la empresa o cual hace que sea deficiente.

Analizando el ítem N° 37 del cuestionario , se encontró que el 80 % del personal de la empresa de transporte Romsa E.I.R.L nos menciona que no se realizan actividades que fomenten la integración de su personal , a lo que Prado(2009 p.22)sostiene que el personal del transporte urbano de la provincia de Huamanga no tiene un clima laboral satisfactorio ya que muchos de ellos han cometido errores dentro de la empresa es por ello que muchas veces la propietaria a tenido discusiones con el personal . En este caso la empresa de transporte Romsa E.I.R.L no realiza actividades que fomenten la integración de sus personal por ende se puede producir una desmotivación o falta de interés en el trabajo lo cual puede llevar al personal el incumplimiento de sus funciones habituales también podemos considerar que al haber desmotivación grupal dentro del empresa puede dificultar la comunicación interna de la empresa y esto puede transmitir un bajo rendimiento de la empresa.

V. CONCLUSIÓN

V. CONCLUSION

Después de la investigación realizada a la empresa de transporte Romsa E.I.R. L., se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se describió el control interno de la empresa de transporte Romsa E.I.R.L, concluyéndose que no cuentan con un Código de Ética, Reglamento Interno de Trabajo, así mismo el Reglamento de Organización y Funciones, el Manual de Organización y Funciones, y el Manual de Procedimientos, se encuentran desfasados; por ende no pueden ser difundidos, lo cual hace deficiente el cumplimiento de sus labores.
2. Se analizó el control interno de la empresa de transporte Romsa E.I.R.L en base al cuestionario y fichas de observación y se encontró los siguientes problemas: La dirección no ha difundido ni es de conocimiento general la misión, visión y metas de la organización, así mismo no cuentan con planes tanto estratégicos como operativos por ende no tienen direccionado sus objetivos.
3. Se evaluó el control interno de la empresa de transporte Romsa E.I.R.L y se concluye que no existe un indicador de gestión que permita medir continuamente el desempeño del personal y poder determinar si es apto o no para el puesto en que se encuentra desempeñando, también se determinó que gran parte del personal no acata los procedimientos y normas es decir solo desarrollan sus funciones por cumplir puesto que no tienen en cuenta los objetivos. .
4. Se elaboró y se planteó una propuesta de una Auditoría Administrativa para el periodo 2018 de la empresa de transporte Romsa E.I.R.L, para evaluar y determinar si las actividades que se desarrollan en la empresa se realizan con eficiencia, eficacia y economía, así mismo verificar si el desempeño brindado es el mejor, en cuanto al cumplimiento de las labores del personal. (ver página 155)

VI. RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

Después de la investigación realizada a la empresa de transporte Romsa E.I.R. L., se llegó a las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a la gerencia evaluar la responsabilidad de implementar un sistema de control interno que ayude a resolver las deficiencias a corto plazo y largo plazo.
2. Se recomienda a la gerencia diseñe un plan estratégico y a su vez un plan operativo ya que esto ayuda a tener una visión a futuro para la empresa dando a conocer a su personal a cerca de sus planes a futuro por lo que esto nos permite determinar cuáles son las líneas de acción estratégica que en un futuro debe desarrollar la empresa.
3. Se sugiere a la gerencia actualizar los instrumentos de gestión tales como el MOF, ROF, MAPRO e implementar el RIT y a su vez se haga la difusión de los mismos a todo el personal, así mismo realizar un marco axiológico donde detalle los valores que debe tener cada uno de los empleados dentro y fuera de la empresa y difundir al personal de forma efectiva.
4. Se recomienda al departamento de recursos humanos dar capacitación permanente al personal para que puedan desarrollar sus capacidades y habilidades y de esta forma lograr un máximo desempeño en sus labores, así mismo se recomienda realizar actividades recreativas para motivar al personal.

VII. PROPUESTA

VII. PROPUESTA

PROPUESTA DE UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA PARA LA EMPRESA DE TRASPORTE ROMSA E.I.R.L

7.1 DEFINICIÓN

Auditoría administrativa es el acto de hacer una revisión profunda del proceso administrativo de la empresa, con el fin de corregir o reforzar sus operaciones para que ésta logre una ventaja competitiva, es decir se realiza con el fin de hacer más eficientes sus procesos administrativos y operativos y poder así incrementar sus utilidades. Por ejemplo, en la actualidad muchas empresas privadas buscan alguna certificación de calidad. Obtenerla implica auditar a toda la organización para garantizar, al órgano certificador, que se cumple con los indicadores dispuestos. Así, la auditoría además de fortalecer y mejorar los procesos internos le da un valor añadido a su producto.

Entonces decimos que el objetivo primordial de la Auditoría Administrativa consiste en descubrir deficiencias o irregularidades en alguna de las partes de la empresa examinadas e indicar a la vez posibles soluciones para mejorar sus operaciones.

Por último, es importante realizar una auditoría administrativa ya que es la parte esencial para que la organización pueda cumplir con sus objetivos y metas establecidos. Muchas veces por el trabajo diario es imposible detectar en que se está fallando, cuales son los aspectos de mejora y que se está haciendo para mejorar los problemas identificados, por ello la auditoría administrativa nos lleva a visualizar de inmediato la posibilidad de ubicar a la empresa en la ruta correcta de su desarrollo administrativo y operativo para el logro de los objetivos.

7.2 FUNDAMENTACIÓN

Según Leonard (1999 p.45) nos menciona que la Auditoría Administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de conocer su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y crear una ventaja competitiva sustentable. La Auditoría Administrativa abarca una revisión de los objetivos, planes y programas de la empresa; su estructura orgánica y funciones; sus sistemas, procedimientos y controles; el personal y las instalaciones de la empresa y el medio en que se desarrolla, en función de la eficiencia de operación y el ahorro en los costos. La Auditoría Administrativa puede ser llevada a cabo por un profesional en administración de empresas y otros profesionales capacitados, incluyendo al contador público autorizado (CPA) adiestrado en disciplinas administrativas o respaldado por otros especialistas dependiendo del tipo de empresa. El resultado de la Auditoría Administrativa es una opinión sobre la eficiencia administrativa de toda la empresa o parte de ella. La auditoría administrativa se ha considerado como el examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento gubernamental o de cualquier otra entidad, así como de sus métodos de control, medios de operación y empleo de que los recursos humanos y materiales se manejen de manera adecuada. También nos menciona que de ningún concepto podrá considerarse completa un sistema de control interno sin incluir la auditoría administrativa ya que el control interno en su sentido amplio requerirá la intervención de, por lo menos, un supervisor destinado a controlarla y mantenerla en eficientes condiciones de operación. Por consiguiente, la dirección superior, auditores internos o externos, accionistas y otros interesados, deben de confiar en la auditoría administrativa como una prevención de inconvenientes y para garantizar la adecuada marcha del sistema. (Callejas 2000, parr. 18)

De acuerdo a Valencia (2012), la auditoría administrativa es un examen detallado, metódico y completo practicado por un profesional de la administración sobre la gestión de un organismo social. Consiste en la aplicación de diversos procedimientos, con el fin de evaluar la eficiencia de sus resultados en relación con las medidas fijadas; los recursos humanos, financieros y materiales empleados; la organización, utilización y coordinación de dichos recursos; los métodos y controles establecidos y su forma de operar.(p.120)

Asimismo, para Rosero (2012, p.2), la Auditoría Administrativa forma parte de una estrategia y de un proceso de cambio que requiere una decisión del más alto nivel que permita que una organización tenga la capacidad de transformarse y crecer de manera efectiva. Para ello es necesario desarrollar una infraestructura administrativa que haga posible el flujo de información suficiente, relevante, oportuna y veraz, disponible en todo momento para tomar las decisiones más idóneas y oportunas en beneficio de la organización.

7.3 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

I. MEMORÁNDUM DE PLANEAMIENTO

I. ORIGEN DEL EXAMEN

El Planeamiento y Programa de Auditoría se formula como resultado de la programación de su Sistema de Control Interno y de la evaluación y entendimiento de la organización interna de la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L., y siguiendo los lineamientos establecidos en las Normas Internacionales de Auditoría, (NIA), marco dentro del cual se establecen los objetivos y se desarrollan los respectivos procedimientos.

II. ANTECEDENTES

LA EMPRESA DE TRANSPORTE ROMSA E.I.R.L., inicio sus actividades desde el año 1995, consolidada como empresa en el mercado de transporte de carga y alquiler de maquinaria pesada a nivel nacional ,contando para ello con una flota de unidades y maquinarias propias, adaptadas a las necesidades de nuestros clientes .Entonces es así que se inicia, el dueño don Juan Enrique Romero Sánchez comienza con una camioneta, brindando servicio de transporte de carga de mercaderías, mudanzas, para el año 1999 se constituye en persona jurídica inscribiéndose también en SUNAT, para entonces ya contaba con 3 camiones de 10 TN y una camioneta, la empresa nace básicamente de una inquietud personal y el espíritu empresarial de una persona emprendedora con deseo de forjar su propio negocio ,es así que con un esfuerzo se logra materializar este anhelo y pues con ello se empieza poco a poco a trabajar ,dando paso a lo que es hoy en día empresa de transporte ROMSA E.I.R.L .

III. OBJETIVO

3.1. OBJETIVO GENERAL:

Evaluar y determinar si los procesos o procedimientos que se siguen en la empresa se realizan con eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología, y a la vez si contribuyen al cumplimiento de los objetivos, planes, programas y reglamentos.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Evaluar el grado de confiabilidad del control interno que maneja la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L
- Determinar el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización.
- Determinar el uso correcto de los recursos de la empresa.

IV. ALCANCE DEL EXAMEN:

El examen se desarrollará de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría –NIA, para lo cual se aplicará procedimientos de auditoría contenidos en el Programa de Auditoría, así como se tendrá en cuenta otras normas complementarias de Control de los Organismos de Supervisión y Control, comprenderá la revisión y análisis del logro de los objetivos establecidos por la organización y otros aspectos de importancia fijados como parte de los objetivos del presente examen. El período que abarca será del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017 y se realizará en los ambientes de la Empresa.

V. ACTIVIDADES Y RÉGIMEN DE ORGANIZACIÓN INTERNA

5.1. Generalidades

Razón Social	: EMPRESA DE TRANSPORTE COMERCIAL Y SERVICIOS MÚLTIPLES ROMSA E.I.R.L
Nombre comercial	: EMPRESA DE TRANSPORTE ROMSA E.I.R.L
RUC	: 20402954451

Actividad Principal :
✓ Transporte de carga
✓ Alquiler de maquinaria

Domicilio fiscal: Jr. Chancay N° 467 P.J Florida Alta (A media cuadra del Colegio Mundo Mejor) Ancash - Santa - Chimbote

5.2. Perfil de la empresa:

La empresa de transporte ROMSA E.I.R.L., se dedica al transporte de carga con camiones furgón y camioneta para carga y traslado de mercaderías, activos materiales peligrosos, insumos químicos, así mismo alquiler para la nivelación de terrenos, descolmatación de los ríos, apertura de carreteras, maniobras con estructuras metálicas, activos y otros . Se encuentra ubicado Jr. Chancay N° 467 P.J Florida Alta (A media cuadra del Colegio Mundo Mejor) Ancash - Santa - Chimbote

5.3. Administración y propiedad características importantes

5.3.1 Estructura corporativa – privada

➤ Estructura del capital

El patrimonio de la empresa, lo conforma el aporte de dinero en efectivo, efectuado por el titular por la suma de S/145,465.00 (**CIENTO CUARENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO Y 00/100 SOLES**).

➤ Negocio de la entidad

La cartera de productos de la empresa es brindar el servicio de transporte y alquiler de maquinaria.

Estructura Organizacional

✓ Misión:

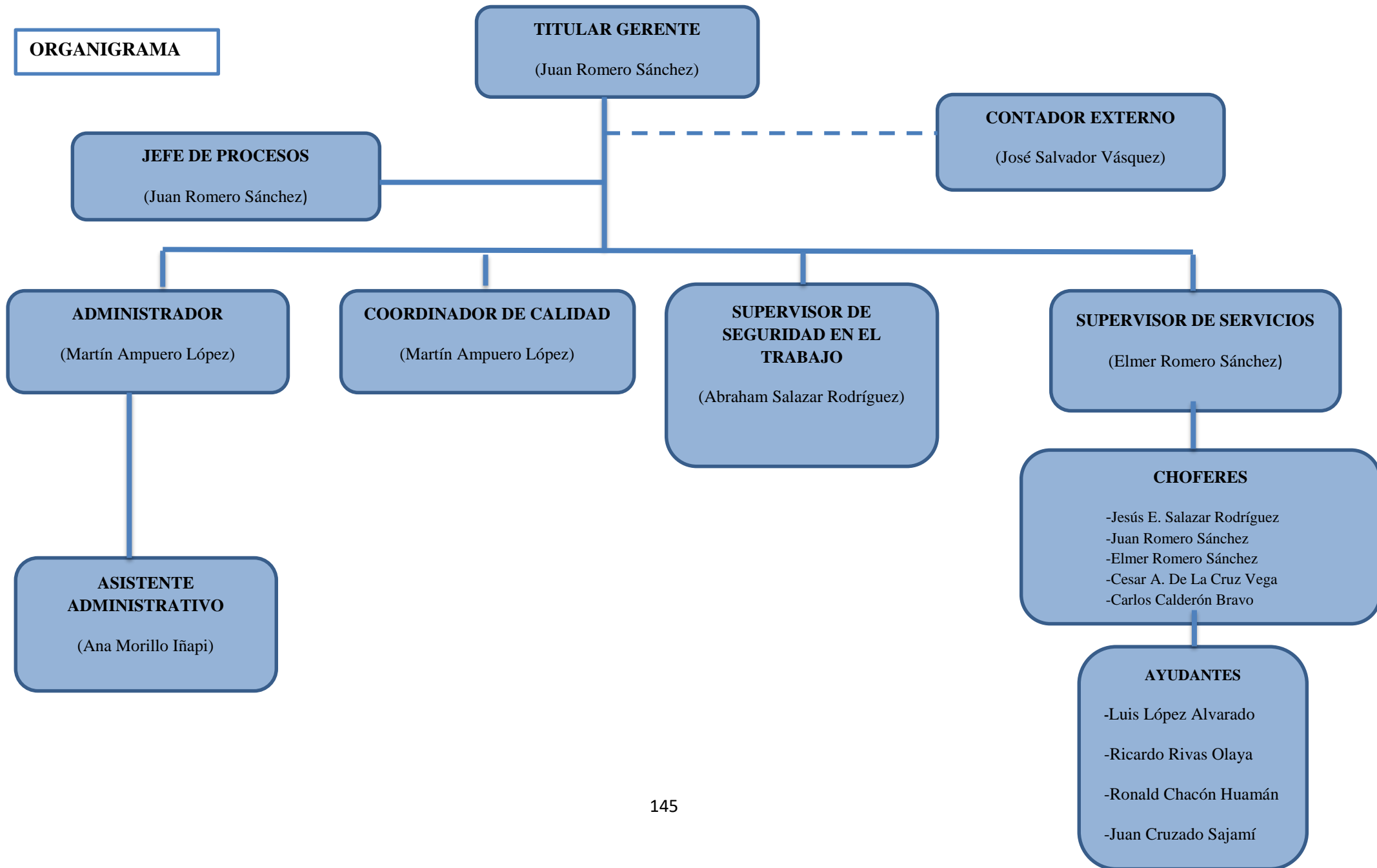
Convertirnos en una empresa líder en servicio de transporte de carga y alquiler de maquinaria, implementando sucursales en las principales ciudades más estratégicas a nivel nacional, logrando un reconocido prestigio en competencia con las empresas más conocidas en el país.

✓ Visión:

Nuestro propósito plenamente es contribuir como socios estratégicos de nuestros clientes, garantizando un buen servicio según estándares de calidad, seguridad con personal altamente calificado y capacitado para la operación de unidades modernas, con la mejor tecnología en comunicación y protección del medio ambiente.

✓ Funcionarios y Empleados

ORGANIGRAMA



5.4. Condiciones potenciales que afectan al negocio de la entidad:

- Los cambios en el mercado.
- El crecimiento de una nueva competencia en el mercado.
- Cambios tecnológicos.

5.5. Clientes

Los clientes pertenecen al mercado local. Siendo los principales:

RUC	DENOMINACIÓN
20100971772	✓ TECNOLOGÍA DE ALIMENTOS S. A/TASA S.A.
20512868046	✓ CFG INVESTMENT S.A.C.
20224748711	✓ CORPORACIÓN PESQUERA INCA S.A.C / COPEINCA S.A.C.
20503180449	✓ PEVOEX CONTRATISTAS S.A.C.
20559912353	✓ HORTIFRUT-TAL S.A.C.
20509158593	✓ BPM CONSULTING S.A.C.

5.6 Proveedores importantes de bienes y servicios

Dentro de las entidades que proveen de mercadería y productos a la Empresa de transporte ROMSA E.I.R.L, de los cuales se tiene la mayor confianza, por el tiempo trabajando y la eficacia que los caracteriza; se encuentran:

RUC	DENOMINACIÓN
20100028698	FERREYROS SOCIEDAD ANÓNIMA
20379129219	SEGURSAT
20100111838	GRIFOS ESPINOZA S.A
	PROCASA INVERSIONES INMOBILIARIA
20491028522	Y MULTISERVICIOS S.A.C
20349497191	RINAI REPUESTOS S.A

5.7. Marco Legal

- Ley general de sociedades, Ley N° 26887
- Decreto Legislativo N° 147 "Ley de Organización y Funciones del Sencico" Art. 21°, 22°, 23°, y 24°
- Código Tributario vigente.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 040-2010-02.00 "Aprueban el uso del Sistema de Declaración Jurada Telemática de los Aportes al SENCICO"

5.8. Factores económicos generales:

La actividad económica de la empresa en cuestión, goza de estabilidad política-económica tanto monetaria como fiscal, lo que le ayuda a tener un crecimiento constante en el ejercicio de sus operaciones, cumpliendo con sus objetivos y metas trazadas.

Las entidades financieras, le otorgan créditos por montos de bastante cuantía, pues su reputación financiera en cualquier banco goza de una gran proporción de credibilidad, gracias a sus políticas de pagos, ingresos y formas de interactuar con el sistema bancario.

VI. FINALIDAD

La auditoría administrativa tiene la finalidad de:

- ✓ Contribuir a la organización a eliminar pérdidas y deficiencias que perjudiquen la consecución de los objetivos y metas.
- ✓ Mejorar los sistemas y procedimientos de operación
- ✓ Mejorar los medios de control.
- ✓ Desarrollar mejor al personal
- ✓ Utilizar mejor los recursos con que dispone, tanto humanos como materiales.

VII. PROGRAMA DE AUDITORÍA

El programa de auditoría contiene los procedimientos mínimos elaborados de acuerdo con la Normatividad vigente. De ser el caso podrá aplicarse procedimientos adicionales o complementarios, según las circunstancias, a fin de cumplir con los objetivos previstos para el examen.

VIII. RESPONSABILIDAD DE LA FIRMA

La ejecución de la Auditoría Administrativa va de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), a través de un examen sobre una base selectiva para obtener la evidencia que respalde la opinión del logro de los objetivos establecidos por la empresa y el aprovechamiento de los recursos de la empresa.

IX. INFORMES A EMITIR

Al término del Examen de la Auditoría, se entregará a la Empresa auditada, en la cantidad de ejemplares y fechas establecidas en el contrato suscrito entre las partes:

INFORMES A EMITIR	EJEMPLARES A ENTREGAR	FECHA DE ENTREGA
Carta de Control Interno	4 ejemplares	12/07/18
Informe Final de Auditoría Integral	4 ejemplares	18/07/18

X. INTEGRANTES DEL EQUIPO DE AUDITORÍA

DNI	Apellidos y Nombres	Cargo en la Comisión	Horas
71539083	CASAHUAMAN PADILLA, Estefani	Supervisor	
75180807	UBILLUS ORTIZ DE VILLATE, Angie Perla	Jefe de Comisión	
32587921	RAMOS VILCHEZ, Adolfo	Auditor 1	
48985153	PIZARRO GARCÍA, Jesús	Auditor 2	
76859200	VICENCIO VÁSQUEZ, Leslie	Asistente 3	

XI. TAREAS ESPECÍFICAS

APELLIDOS Y NOMBRES	TAREAS ESPECÍFICAS
CASAHUAMAN PADILLA, Estefani	<ul style="list-style-type: none">✓ Planificación de la auditoría.✓ Supervisar el examen de auditoría en todas sus etapas.✓ Revisar y Suscribir los informes de Auditoria.

UBILLUS ORTIZ DE VILLATE, Angie Perla	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificación de la auditoría. ✓ Revisar y Suscribir los informes de Auditoría.
RAMOS VILCHEZ, Adolfo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apoyo en la planificación de la auditoría. ✓ Elaboración del Programa de Auditoría. ✓ Dirigir la ejecución del trabajo de campo. ✓ Revisar los P/T en coordinación con el Supervisor. ✓ Apoyo elaboración informe de auditoría.
PIZARRO GARCÍA, Jesús	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apoyo elaboración Programa de Auditoría. ✓ Ejecución del programa de auditoría. ✓ Elaboración de los papeles de trabajo.
VICENCIO VÁSQUEZ, Leslie	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ejecución del programa de auditoría ✓ Elaboración de los papeles de trabajo.

XII. PRESUPUESTO DE TIEMPO

FASES	TIEMPO		PERIODOS
	DÍAS	Horas	
Planificación	10	80	01-05-18 al 14-05-18
Trabajo de campo y comunicación de hallazgos	18	144	15-05-18 al 08-06 -18
Elaboración de Informes	7	56	12-06-18 al 20-06-18
TOTALES	35	280	

XIII. CONTENIDO DE LOS INFORMES

Con base en los resultados obtenidos en la evaluación del control interno y en la ejecución del trabajo de campo de la auditoría, se emitirán los reportes de auditoría siguientes:

a. Carta de Evaluación Preliminar

Esta carta contendrá los resultados del estudio, entendimiento y evaluación de los controles internos, identificando las observaciones detectadas durante la evaluación de las diferentes áreas. Se incluirán los resultados del seguimiento de las observaciones de la auditoría anterior, si fuere aplicable.

b. Cartas de Gerencia.

Estas cartas de gerencia corresponderán a la revisión anual del período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017 y contendrán las observaciones o irregularidades encontradas en el examen de cada área y las respectivas recomendaciones para corregir la situación detectada.

ANEXO

Presupuesto de Tiempo

Equipo Auditor “Casahuaman & Ubillus”

DNI	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	PLANIFICACIÓN			TRABAJO DE CAMPO			INFORME			TOTAL HORAS	TOTAL DÍAS
			DEL	AL	H. H	DEL	AL	H. H	DEL	AL	H. H		
71539083	Casahuaman Padilla Estefani	Supervisor	01/05/18	14/05/18	96	15/05/18	08/06/18	40	12/06/18	20/06/18	24	160	20
75180807	Ubillus Ortiz De Villate Angie Perla	Jefe de Equipo	01/05/18	14/05/18	80	15/05/18	08/06/18	144	12/06/18	20/06/18	56	280	35
32587921	Ramos Vilchez Adolfo	Auditor 1	01/05/18	14/05/18	80	15/05/18	08/06/18	144	12/06/18	20/06/18	56	280	35
43400124	Pizarro Garcia , Jesus	Auditor 2	01/05/18	14/05/18	72	15/05/18	08/06/18	120	12/06/18	20/06/18	48	240	30
76859200	Vicencio Vasquez Leslie	Auditor 3	01/05/18	14/05/18	48	15/05/18	08/06/18	96	12/06/18	20/06/18	16	160	20
TOTAL												280	35

PROGRAMA DE AUDITORÍA

EMPRESA DE TRANSPORTE ROMSA E.I.R.L –CHIMBOTE

Auditoria Administrativa

(Periodo 2017)

El programa de Auditoría, se ha elaborado de acuerdo a la evaluación preliminar de la información Administrativa obtenida de la EMPRESA DE TRANSPORTE ROMSA E.I.R.L, para lo cual se desarrollan los procedimientos de Auditoría para cada objetivo, considerando las siguientes normas vigentes:

- Normas Internacionales de Auditoría (NIA)
- Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA)
- Normas Técnicas de Control Interno

I. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

1.- Objetivos de la Auditoría Administrativa

Objetivo General

Evaluar y determinar si los procesos o procedimientos que se siguen en la empresa se realizan con eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología, y a la vez si contribuyen al cumplimiento de los objetivos, planes, programas y reglamentos.

Objetivos Específico:

- Evaluar el grado de confiabilidad del control interno que maneja la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L
- Determinar el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización.
- Determinar el uso correcto de los recursos de la empresa.

2.- Objetivos del Examen Especial a las áreas de la empresa de transporte ROMSA

E.I.R.L

Área de gerencia

Objetivo General

Evaluar y determinar si los procesos o procedimientos que se desarrollan en la empresa se realizan con racionalidad, eficiencia, eficacia, economía, y transparencia, y a la vez si contribuyen al cumplimiento de los objetivos, planes, programas y reglamentos.

Objetivos Específico:

- Evaluar el grado de confiabilidad de la administración en su ejecución sobre recursos humanos, materiales y financieros.
- Evaluar la habilidad de la administración para hacer frente a los riesgos de forma oportuna y efectiva.
- Evaluar el logro de objetivos y metas proyectadas.

Área de Recursos Humanos

Objetivo General

Verificar si la empresa cuenta con el personal idóneo; asimismo si se encuentran debidamente organizados y cuentan con los materiales necesarios para el cumplimiento de los objetivos.

Objetivos Específico:

- Evaluar el proceso de selección e inducción del personal ingresar al área
- Evaluar si el personal se encuentra adecuadamente organizado y también si cuenta con los materiales necesarios para la ejecución de sus actividades.
- Determinar el desempeño de sus funciones, asistencia, comportamiento laboral, remuneración y capacitación de los trabajadores.

PROCEDIMIENTOS A SER APLICADOS

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA	HECHO POR	FECHA	REF. R/T	H/H ESTIM.
<p><u>ÁREA DE GERENCIA</u></p> <p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Evaluar y determinar si los procesos o procedimientos que se desarrollan en la empresa se realizan con racionalidad, eficiencia, eficacia, economía, y transparencia, y a la vez si contribuyen al cumplimiento de los objetivos, planes, programas y reglamentos.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS N° 01</p> <p>Evaluar el grado de confiabilidad del control interno que maneja la empresa de transporte ROMSA E.I.R.L</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar si existen políticas de control interno. 2. Verificar si existe un área encargada del control interno. 3. Verificar si la gerencia vela por los recursos de la empresa. 4. Verificar si existe un personal responsable del área de Control Interno. 				

<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS N° 02</p> <p>Evaluar la habilidad de la administración para hacer frente a los riesgos de forma oportuna y efectiva.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar si la empresa cuenta con un área específica para hacer frente a los riesgos (desastres naturales, robos, pérdidas, incendios, accidentes de tránsito). 2. Verificar si la administración actúa de forma oportuna ante un evento negativo. 3. Verificar si se implementó una política de riesgo para la pronta comunicación a sus superiores. 4. Verificar si al evaluar un riesgo se toman medidas correctivas. 5. Verificar si existe la implementación de la matriz del riesgo. 6. Verificar si existe procedimientos para la administración de riesgos. 7. Verificar si se toman medidas correctivas al evaluar el riesgo. 8. Verificar si los riesgos son evaluados periódicamente para determinar qué tan potenciales son y de qué manera impactan en los objetivos. 				
--	--	--	--	--

<p>9. Verificar si la gerencia valora los eventos negativos bajo las perspectivas de probabilidad e impacto.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS N° 03</p> <p>Evaluar el logro de objetivos y metas proyectadas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar si existe una planeación estratégica y que se hace para cumplirla. 2. Verificar si existe una planeación operativa y que se hace para cumplirla. 3. Verificar si los trabajadores cumplen sus funciones de acuerdo a los objetivos planteados. 4. Verificar si la administración realiza procedimientos para cumplir las metas. 5. Verificar que los procesos que se realizan en el área logran el cumplimiento de los objetivos establecidos. 6. Verificar si la gerencia lidera el proceso de planeación estratégica de la organización, estableciendo los objetivos y metas de la empresa a corto y mediano plazo. 7. Verificar que la administración logre sus metas individuales con la menor cantidad de recursos. <p><u>ÁREA DE RECURSOS HUMANOS</u></p> <p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Verificar si la empresa cuenta con el personal idóneo; asimismo si se encuentran debidamente organizados y cuentan con los materiales necesarios para el cumplimiento de los objetivos.</p>				
---	--	--	--	--

<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS N° 01</p> <p>Evaluar los procesos de selección del personal que ingresa al área y el perfil de la plana administrativa.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar que el proceso de selección se lleve de forma transparente. 2. Seleccionar una muestra del perfil de personal y verificar si estos cumplen con los requisitos del cargo. 3. Verificar si la selección de personal se ha efectuado de acuerdo al siguiente proceso: <ol style="list-style-type: none"> a) Convocatoria por concurso. b) Presentación de curriculum vitae. c) Entrevista personal. d) Examen de conocimiento 4. Verificar si el proceso de contratación del personal se cumple según el flujograma interno del área y las políticas de la empresa. 5. Verificar que el personal seleccionado para laborar en la empresa tenga la capacidad de ser eficiente en el puesto que se le otorgo. <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS N° 02</p> <p>Evaluar si el personal se encuentra adecuadamente organizado y también si cuenta con los materiales necesarios para la ejecución de sus actividades.</p>				
--	--	--	--	--

<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar el uso correcto de los recursos humanos y materiales de la empresa. 2. Verificar si las áreas administrativas cuentan con activos necesarios (equipo de cómputo, impresoras, escritorios, útiles de oficina) para el desarrollo de sus actividades. 3. Evaluar si los instrumentos de seguridad son utilizados correctamente por los operarios. 4. Verificar si los trabajadores conocen sus deberes, derechos. 5. Verificar si los operarios cuentan con implementos de seguridad. 6. Verificar que los operadores tengan bien en claro las funciones a realizar en cada servicio brindado. 7. Verificar si los operarios están aptos para el manejo de las maquinarias. 				
<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS N° 03</p> <p>Determinar el desempeño de sus funciones, asistencias, comportamiento laboral, remuneración y capacitación de los trabajadores.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar si existe un adecuado sistema de registro y control de la asistencia y horario de trabajado. 2. Verificar si se efectúan evaluaciones periódicas o alternativas a la plana administrativa con respecto a su desempeño, asistencia, conducta, metodología y méritos en sus funciones asignadas. 3. Verificar si los trabajadores están recibiendo capacitación para brindar un mejor servicio. 				

<p>4. Verificar si el personal recibe capacitación, para afrontar casos infortunitos como desastres naturales.</p> <p>5. Evaluar el comportamiento y/o conducta del personal de las diferentes áreas administrativas a través de la revisión de los legajos del personal donde reflejen falta de compromiso en sus actividades laborales (Faltas injustificadas, tardanzas, permisos personales, incumplimientos de funciones, etc.) y verificar el nivel de productividad.</p> <p>6. Evaluar el tiempo que demora un chofer para realizar un servicio local y fuera de la ciudad para medir el desempeño y costos en los que incurre.</p> <p>7. Verificar si las funciones son realizadas de acuerdo a los manuales.</p> <p>8. Verificar si los instrumentos de gestión como el MOF, ROF, MAPRO, RIT son difundidos al personal para su cumplimiento.</p> <p>9. Verificar si la comunicación del gerente con los choferes es efectiva.</p> <p>10. Evaluar el desempeño y profesionalismo del personal administrativo.</p>				
--	--	--	--	--

VIII.REFERENCIA

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armas, R (2008). *“Auditoria de gestión conceptos y métodos”*, Cuba Recuperado file:///C:/Users/Administrador/Downloads/Auditoria%20de%20gestion_%20conceptos%20-%20Armas%20Garcia,%20Raul%20de.pdf
- Benjamín, W (2001) *Administración del Riesgo y Auditoría Interna*. Primera Edición. Bogotá: Eco Ediciones
- Benito (2011) *“Análisis De Cumplimiento De Las Obligaciones Tributarias Para Determinar Las Contingencias En El Periodo Fiscal Desde El 1 De Enero Del 2008 Al 31 De Diciembre Del 2008 De Una Empresa Dedicada A La Elaboración De Prefabricados De Hormigón”*
- Bertan, E; Polesello. M; Sánchez. M; y Troila. J. (2014). *“Coso I Y Coso II Una Propuesta Integrada”*. Recuperado http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf
- Cabello, R. (2011) *“Noticias, Reflexiones de Auditoría, Contabilidad y Economía en Chile”*. Chile: Auditoría, Contabilidad y Economía. Recuperado de <https://blogconsultorasur.wordpress.com/2011/09/06/que-es-coso/>
- Capote, G (2007). *“El control interno y el control”* 2^{da} edición, La Habana, Cuba: edit. Universitaria.
- Cayetano (2009). *Gestión de Riesgos Corporativos*. Recuperado de http://www.econ.unicen.edu.ar/attachments/2009_MaterialERM.pdf
- Claros, C. y León, L. (2012). *“El control interno como herramienta de gestión y evaluación”*. 1^{ra} Edición. Breña. Pacifico Editores S.A.C
- Clastre, E (2000). *“Auditoria III Control Interno áreas específicas de Implementación de Procedimientos del control interno”*. 1^{ra} Edición. Madrid. Edición especial para Cultural, S.A.
- Coello, C (2017) *“Asociación Española para la Calidad”*. España: AEC. Recuperado de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Contraloría General de Republica (2016). *“Control Interno”*. Recuperado de http://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf.
- Contraloría General de la República (2016). *“Auditoría Financiera”*. Recuperado <http://www.contraloria.gob.pe/wps/wcm/connect/abe55f91>

- Estupiñan, R (2006). *“Control interno y fraudes: análisis del informe COSO I y II”* 2^{da} edición, Bogotá, Colombia: Edit. Ecoe.
- Estupiñan, R. (2015). *“Control Interno y Fraudes, Coso I, II, II”*. Tercera Edición .Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Everson, M. (2013) *“Control interno-Marco Integrado”*. 1^{era} edición, España: Edit. Auditores Internos.
- Franklin, E (2007). *“Auditoria administrativa”* 2^{da} edición, México: edit. Pearson educación.
- Franklin, E. (2013). *Auditoría adminsitartiva. Evaluación y diagnóstico Empresarial*. Tercera edición. Mexico: Pearson Educación.
- Gómez, M. (24 de junio de 2013). *Las 4E: Eficacia, Eficiencia, Economía y Ecología*. Recuperado de <http://soplosdemangement.blogspot.pe/2013/06/la-4e-eficacia-eficiencia-economia-y.html>.
- Gómez, C. (2010). *Teoría Manual de Procedimiento*. Recuperado de: <https://isedoys2orientador2>.
- Gutiérrez, A. (2004). *Administración y Calidad*. Primera edición. Balderas: Editorial Limusa S.A. Recuperado de <https://books.google.com.pe>
- Jara, J (2012) *“Diagnóstico y propuesta de un control interno para el área de contabilidad y servicios en la empresa de transportes Anita E.I.R.L del distrito de Chimbote - 2012”*.
- Jiménez, W. (2008). *Introducción al estudio de la Teoría de la Administración*. Primera edición. México: Editorial Continental
- Keller, V (2006) *La auditoría integral*, México. Recuperado de <https://www.ccpm.org.mx/avisos/boletines/boletinindependiente14.pdf>
- Ladino, E (2009). *“Control interno: informe COSO”* 1^{era} Edición, Bogotá, Colombia. Edit: El Cid.
- La importancia del control interno en la empresa, soy conta (*Artículo publicado en el portal de El Economista, comunidad El Empresario*). *Recuperado de <http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa>*.
- Lefcovich, M. (2009). *“Auditoria interna: un enfoque sistemático y de mejora continua”*. 1^{era} edición, Córdoba - Argentina. El Cid Editor

- Mantilla, S. (2013) *“Auditoria del control interno”* 3^{era} edición, Bogotá, Colombia: Edit. Ecoe.
- Martínez, V. (2015). Reglamento Interno de Trabajo. Recuperado de: <http://www.i-parkman.com>
- Ministerio del Ambiente, Control Interno. Recuperado de <http://www.minam.gob.pe/sistema-de-control-interno/control-interno/>
- Méndez, A. (2008). *Importancia den Manual de Usuario*. Recuperado <https://sites.google.com/site/disenopa/home/-porque-es-necesario-realizar-manuales-de-usuarios>
- Ministerio Público Fiscalía de la Nación (2017). Sistema de Control Interno. Recuperado de <http://www.mpfm.gob.pe/SCI/>
- Noguera, L(2012) auditoria informática en el área de sistemas e indicadores de funcionamiento del hardware en la empresa solidaria de salud Emssanar E.S.S del departamento de Nariño, Colombia. Recuperado de <http://auditoriaadministrativadued.blogspot.pe/2012/10/elaboracion-del-informe-de-auditoria.html>
- Ovalle, S. (2010), *Importancia de los valores en las Empresas*. Recuperado de: <https://valoresdelaempresa19.wordpress.com>
- Peña, F (12 enero 2015). *”Software de Gestión para la Excelencia empresarial”*, Perú: Isootol. Recuerado de www.isotools.org/2015/01/12/iso-90012015-coso-como-metodologia-gestion-riesgo/
- Quintero, J. (2009). *“La Planificación”*. Primera edición. Villa Clara, Cuba: Editorial Emprestur S.A. Recuperado de <http://www.eumed.net>
- Ramos, P. (2000) *“Manual del control interno: Los circuitos informativos en la administración empresarial”*. 3^{ra}Ed. Barcelona. Ediciones Gestión 2000, S.A
- Revelo (2009). *“Auditoria administrativa”*. Recuperado de <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/96901/D-CD102404.pdf>
- Rodríguez, J. (2009). *“Control interno”*. 2^{da}Edición. México, Editorial Trillas S.A
- Rodríguez, J. (2016). *“Auditoria administrativa”*. 9^{na}edición, México: Edit. Trillas
- Rojas, A (2002) *“Auditoria gubernamental”* 1^{era}edición, Lima - Perú: Edit. El Pacifico.
- Rubio, A. (Febrero del 2016). *Coso II y al gestión integral de riesgos del negocio*. Recuperado de <http://pdfs.wke.es/6/6/7/3/pd0000016673.pdf>

- Ruiz, J (2016) “*Cómo convertir la Auditoría Interna en pieza clave del Buen Gobierno en las Organizaciones*”, Perú .instituto de auditores del Perú .
- Salas, M. (2010). *Reglamento de Organización y Funciones*. Recuperado <http://salasmacchiavello.blogspot.pe/2010/10/reglamento-de-organizacion-y-funciones.html>
- Santillana, J (2004) “*Auditoria fundamentos*” 4^{ta} edición, México: edit. Thomson.
- Slosse, C (2006). “*Etapas de auditoria*”. 1^{era} edición, Buenos Aires, Argentina: Edit. La ley.
- Tellez, T (2014). “*Auditoria un enfoque práctico*” 2^{da} edición, México: edit. Thomson.
- Thierauf, R (1999). “*Auditoria administrativa.*” 8^{va} edición, México: edit. Noriega editores.
- Tirado (2015) “*Propuesta De Diseño E Implementación De Una Oficina De Control En La Empresa Agropecuaria Pur Pur S.R.L. Y Su Efecto Operativo – Trujillo 2014.*”
- Valeriano, L (2008). “*Auditoria administrativa*” 1^{era} edición, Lima, Perú: Edit. San Marcos.
- Vizcarra, J, (2007). “*Auditoría financiera*”. 1^{era} edición, Perú. Edit. .Instituto Pacifico S.A.C.
- Wonsang (2009). *Auditoria tributaria*. Recuperado de <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/96901/D-CD102404.pdf>
- Yucra, L (2012). “*Elaboración del informe de auditoría administrativa*”. Recuperado de <http://auditoriaadministrativadued.blogspot.pe/2012/10/elaboracion-del-informe-de-auditoria.html>
- Zegarra, J. (24 de noviembre de 2008). *Capital humano en las organizaciones*. Recuperado <http://humans-talent.blogspot.pe/2008/11/manual-de-organizacin-y-funciones.html>
- Zegarra, V. (2012). *Manual de Organización y Funciones*. Recuperado <https://victorzegarra.net/2012/08/17/que-es-el-mof-manual-deorganizacion-y-funciones/>

ANEXOS

✓ Instrumentos

TABLA N° 01

**RESULTADOS DE LA FICHA DE DOCUMENTOS APLICADA A LA EMPRESA
DE TRANSPORTE ROMSA E.I.R.L**

De acuerdo a lo observado, se identificó lo siguiente:

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS		OBSERVACIONES
N°	ITEM	SI	NO	
1	Cuenta con un marco axiológico (valores).			
2	La empresa cuenta con misión.			
3	La empresa cuenta con visión.			
4	La empresa cuenta con un organigrama.			
5	Cuenta con un Plan Estratégico			
6	Cuenta con un Plan Operativo			
7	Cuenta con escritura pública(estatuto)			

8	Existe ROF			
9	Existe un RIT			
10	Existe MOF			
11	Cuenta con un MAPRO			
12	Cuenta con normas, políticas, directivas			
13	Existe un plan contable general físico o virtual actualizado.			
14	El sistema donde se elaboran los registros cuenta con un Manual de Usuario.			

TABLA N° 02

RESULTADOS DE LA FICHA DE PROCEDIMIENTOS APLICADA A LA
EMPRESA DE TRANSPORTE ROMSA E.I.R.L

De acuerdo a lo observado, se identificó lo siguiente:

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS		OBSERVACIONES
N°	ITEM	SI	NO	
1	Lo planes, objetivos institucionales son claros, precisos y difundidos al personal.			
2	Se implementó una política de riesgo para luego poder notificar inmediatamente a su superior.			
3	El SOAT es evaluado y supervisado periódicamente para determinar si se han vencido o no.			
4	Las unidades poseen Certificado Contra Accidentes de Tránsito (CAT).			
5	Se toma medidas correctivas al evaluar el riesgo.			
6	El Certificado del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) actualmente se encuentra vigente.			
7	Se han creado perfiles de usuario de acuerdo con las funciones de los empleados, creación de usuarios con accesos propios y relación de cada usuario con el perfil correspondiente.			
8	Se cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y/o tareas.			

9	Los programas informáticos (software) de la empresa cuentan con licencias y autorizaciones de uso.			
10	Existe un control y/o registro de la hora de entrada y salida del personal administrativo.			
11	La administración de los documentos e información se realiza de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos para la preservación y conservación (archivos electrónicos, y físicos)			
12	Se realiza revisiones periódicas al plan operativo con la finalidad de conocer los resultados alcanzados.			
13	Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud con el fin de que se tomen las acciones necesarias para su corrección.			
14	Se efectúa periódicamente autoevaluaciones dentro de la empresa que le permita proponer planes de mejora.			

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA DE TRANSPORTE ROMSA E.I.R.L

INSTRUCCIONES: Marque con una X la alternativa que crea conveniente.

I. Datos informativos

Cargo:.....

Área de trabajo:.....

Sexo:.....

Edad:.....

AMBIENTE DE CONTROL

1. ¿Existen políticas de dirección sobre control interno, aprobadas y difundidas?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

2. ¿La gerencia ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la empresa?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

3. ¿La empresa cuenta con Escritura Pública (Estatuto)?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

4. ¿La empresa cuenta con un Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Manual de Organizaciones y Funciones (MOF), Manual de Procedimientos (MAPRO) aprobados, difundidos y debidamente actualizado?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

5. ¿Los objetivos, planes, políticas y normas son claros, precisos y difundidos al personal?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

6. ¿Las funciones realizadas por el personal de cada área tiene relación con los objetivos estratégicos?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

7. ¿El personal realiza sus actividades y/o tareas de acuerdo a los objetivos planteados de la empresa?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

8. ¿Existen procedimientos en donde se evalué objetivamente el nivel de competencia del personal a integrar al área?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

9. ¿Se ha adquirido seguros para la custodia de los activos?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

10. ¿Al existir eventos negativos se toman las acciones inmediatas por parte de la gerencia?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

11. ¿Existe un área y se ha asignado a un responsable para el registro y mitigación de los eventos negativos identificados?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

12. ¿La empresa cuenta con la elaboración de un FODA u otra metodología interna para identificar sus principales debilidades y oportunidades?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

EVALUACIÓN AL RIESGO

13. ¿Existen mecanismos para identificar y evaluar los riesgos de fuentes internas (renuncia de un empleado clave, falta de fondos para continuar con las operaciones, conflictos laborales, etc.)?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

14. ¿Existen mecanismos para identificar y evaluar los riesgos de fuentes externas (la presión de la competencia, nuevas tecnologías, financieros, clientes)?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

15. ¿Los principales procesos tales como el traslado de bienes fiscalizados y peligrosos cuentan con un plan de contingencia?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

RESPUESTA AL RIESGO

16. ¿Los riesgos identificados son evaluados en base a su probabilidad e impacto?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

17. ¿Se ha desarrollado una matriz de riesgo en la cual se aplica las siguientes alternativas: reducir, evitar, compartir y aceptar?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

18. ¿La gerencia ha establecido y difundido políticas para contrarrestar los riesgos?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

19. ¿Al identificar un riesgo se toman medidas correctivas inmediatas?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

ACTIVIDADES DE CONTROL

20. ¿La empresa realiza de forma eficiente el reclutamiento y selección de personal?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

21. ¿La empresa cuenta con un personal calificado para supervisar la conformidad de servicio que se brinda al cliente?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

22. ¿La empresa brinda capacitaciones constantes al personal para afrontar posibles riesgos que se presenten en el trayecto, cuando se realice el servicio?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

23. ¿El personal es supervisado periódicamente en sus actividades y tareas asignadas, con el fin de que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

24. ¿La empresa cuenta con un control de registro de la hora de entrada y salida del personal?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

25. ¿La empresa cuenta con permiso de operación para transporte de materiales peligrosos?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

26. ¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

27. ¿La información interna y externa que maneja la empresa es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

28. ¿La gerencia comunica de manera eficaz las funciones y responsabilidades del personal?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

29. ¿Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

30. ¿Cumple con los principios institucionales de seguridad de la información?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

31. ¿Tienen formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas objetivos de administración?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

32. ¿Los canales de comunicación que existe permiten a los empleados poner en conocimiento a la dirección de posibles irregularidades o realiza sugerencias que pueden mejorar las actividades?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

33. ¿Existe una buena comunicación por ejemplo entre el chofer, gerente y el taller?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

SUPERVISIÓN Y MONITOREO

34. ¿Se realiza revisiones periódicas al plan operativo para conocer los resultados alcanzados?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

35. ¿Las deficiencias detectadas en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección?

SI

☐

NO

☐

DESCONOCE

☐

36. ¿Se realiza periódicamente evaluaciones al personal con el fin de verificar el cumplimiento de sus funciones?

SI

☐

NO

☐

DESCONOCE

☐

37. ¿La empresa realiza actividades que fomenten la integración de su personal y favorezca su clima laboral?

SI

☐

NO

☐

DESCONOCE

☐

38. ¿Se siente a gusto al saber que la unidad que transporta está siendo monitoreada por el GPS?

SI

☐

NO

☐

DESCONOCE

☐

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / **B**= Bueno / **M**= Mejorar / **X**= Eliminar / **C**= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		OBSERVACIONES
Nº	Item	
1	E	
2	E	
3	B	
4	B	
5	E	
6	E	
7	B	
8	B	
9	B	
10	B	
11	B	
12	E	
13	B	
14	B	

Evaluated por:

Nombre y Apellido: Laura Delsi Rivera Tesado Vdo. DC

D.N.I.: 18211080

Firma:

Rivera

Morienz

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		OBSERVACIONES
Nº	Item	
1	E	
2	B	
3	E	
4	B	
5	E	
6	E	
7	B	
8	B	
9	B	
10	B	
11	E	
12	E	
13	B	
14	B	

Evaluated by:

Nombre y Apellido: MG. LAURO DEISI RIVERO TEJADA VDA. DE MATIENZO

D.N.I.: 18211080 Firma: Rivero

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		OBSERVACIONES
Nº	Item	
1	E	
2	E	
3	E	
4	E	
5	M	Mejorar Redacción
6	B	
7	B	
8	B	
9	B	
10	E	
11	B	
12	E	
13	B	
14	B	
15	B	
16	B	
17	B	
18	E	
19	E	
20	B	
21	B	
22	E	
23	B	
24	B	
25	B	
26	E	
27	E	
28	B	
29	B	
30	B	

31	B	
32	B	
33	B	
34	B	
35	B	
36	B	
37	B	
38	E	

Evaluated by:

MG.
 Name and Surname: LOURS DEISI RIVERA TEJADA VDO. DE MATIENZO

D.N.I.: 18211080 Firma: Rivera.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, LAURA DEISI RIVERA TEJADA VDA. DE MATIENZO, titular
del DNI. N° 18211080, de profesión
CONTADOR PÚBLICA COLEGIADA ejerciendo
actualmente como DOCENTE DE AUDITORÍA, en la
Institución UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al
personal que labora en
EMPRESA DE TRANSPORTES RONSA E.I.R.L. CHIMBOTE

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las
siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

En Chimbote, a los 25 días del mes de ABRIL del
2018


Firma

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		OBSERVACIONES
Nº	Item	
1	B	
2	E	
3	E	
4	E	
5	B	
6	B	
7	B	
8	E	
9	B	
10	E	
11	B	
12	E	
13	B	
14	E	

Evaluado por:

Nombre y Apellido: JAIME ROBERTO RAMÍREZ GARCÍA

D.N.I.: 18053187

Firma:



JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		OBSERVACIONES
Nº	Item	
1	B	
2	E	
3	B	
4	E	
5	B	
6	B	
7	E	
8	E	
9	B	
10	B	
11	B	
12	B	
13	E	
14	E	

Evaluado por:

Nombre y Apellido: JAIME ROBERTO RAHIZET GARCIA

D.N.I.: 18033187

Firma:



JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		OBSERVACIONES
Nº	Item	
1	B	
2	B	
3	B	
4	E	
5	E	
6	E	
7	E	
8	E	
9	B	
10	B	
11	B	
12	B	
13	E	
14	E	
15	E	
16	E	
17	B	
18	E	
19	B	
20	B	
21	B	
22	B	
23	B	
24	B	
25	B	
26	B	
27	E	
28	E	
29	B	
30	E	

31	B	
32	B	
33	B	
34	E	
35	E	
36	E	
37	B	
38	B	

Evaluado por:

Nombre y Apellido: JAI ME ROGSA TO RAHÍREZ GARCÍA

D.N.I.: 18033187 Firma:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, JAI ME ROBERTO RAMÍREZ CARCA, titular
del DNI. N° 18033181, de profesión
CONTADOR PÚBLICO, ejerciendo
actualmente como DOCENTE, en la
Institución UNIVERSIDAD CESAR VALDES.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al
personal que labora en
EMPRESA DE TRANSPORTE ROMSA E.T.R.L. CHIMBOTE

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las
siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Chimbote, a los 26 días del mes de ABRIL del
2019


Firma

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		OBSERVACIONES
Nº	Item	
1	B	
2	B	
3	B	
4	E	
5	E	
6	B	
7	E	
8	B	
9	E	
10	B	
11	B	
12	B	
13	E	
14	E	

Evaluated por:

Nombre y Apellido: Alfredo Roberto Jimenez Duval

D.N.I.: 41299986 Firma: 

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		OBSERVACIONES
Nº	Item	
1	B	
2	B	
3	E	
4	E	
5	E	
6	B	
7	B	
8	B	
9	B	
10	E	
11	E	
12	E	
13	E	
14	E	

Evaluado por:

Nombre y Apellido: ANDRÉS RAQUEL JIMENEZ DAVAL

D.N.I.: 41299986 Firma: [Firma]

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		OBSERVACIONES
Nº	Item	
1	B	
2	B	
3	e	
4	E	
5	E	
6	E	
7	E	
8	B	
9	B	
10	B	
11	B	
12	B	
13	e	
14	E	
15	e	
16	B	
17	B	
18	B	
19	B	
20	E	
21	E	
22	E	
23	E	
24	E	
25	E	
26	E	
27	B	
28	B	
29	B	
30	B	

31	B	
32	B	
33	E	
34	E	
35	B	
36	B	
37	E	
38	E	

Evaluado por:

Nombre y Apellido: ANSELMO RAFAEL JIMENEZ DUAL

D.N.I.: 41299986 Firma: 

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Andrés Jiménez Ruvalcaba, titular
del DNI. N° 41299986, de profesión
Socio - Auditor, ejerciendo
actualmente como Docente de UCV, en la
Institución UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO SAC

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al
personal que labora en
EMPRESA DE TRANSPORTE ROMSA E.I.R.L. CHIMBOTE.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las
siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Chimbote, a los 23 días del mes de ABRIL del
2018



Firma

✓ Matriz de consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y PROPUESTA DE UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA PARA LA EMPRESA DE TRANSPORTE ROMSA E.I.R.L,CHIMBOTE, 2018”	¿Cómo se presenta el Control Interno en la empresa de transporte Romsa E.I.R.L,Chimbote, 2018?	Determinar la evaluación del control interno y elaborar una propuesta de una auditoria administrativa para la empresa de transporte Romsa E.I.R.L Chimbote ,2018	<p>Describir el Control Interno de la Empresa de transporte Romsa E.I.R.L, Chimbote, 2018.</p> <p>Analizar el Control Interno de la Empresa de transporte Romsa E.I.R.L, Chimbote, 2018.</p> <p>Evaluar el control interno de la Empresa de transporte Romsa E.I.R.L, Chimbote, 2018.</p> <p>Plantear una propuesta de Auditoría Administrativa ,para la Empresa de transporte Romsa E.I.R.L, Chimbote, 2018.</p>	Descriptiva con variante Propositiva	Cuantitativa	<p>P:15</p> <p>trabajadores de la Empresa de transporte Romsa E.I.R.L</p>	<p>Técnica:</p> <p>1.Encuesta</p> <p>2.Observación</p> <p>Instrumento:</p> <p>1.Cuestionario</p> <p>2.Fichas de Observación</p>

ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Dr. **MUCHA PAITAN ANGEL JAVIER**, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de contabilidad de la Universidad César Vallejo revisor (a) de la tesis titulada:

“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y PROPUESTA DE UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA PARA LA EMPRESA DE TRANSPORTE ROMSA E.I.R.L CHIMBOTE, 2018”, del (de la) estudiante **CASAHUAMAN PADILLA ESTEFANI Y UBILLUS ORTIZ DE VILLATE ANGIE PERLA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha: Nuevo Chimbote 02 de Julio 2018



Firma
Angel Javier Mucha Paitan
Nombres y Apellidos del (de la) Docente

DNI: **17841314**

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo CASAHUAMAN PADILLA ESTEFANI identificado con DNI N° 71539083 Y UBILLUS ORTIZ DE VILLATE ANGIE PERLA identificado con DNI N° 701820807, egresadas de la Escuela Profesional de CONTABILIDAD de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado : **"EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y PROPUESTA DE UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA PARA LA EMPRESA DE TRANSPORTE ROMSA E.I.R.L CHIMBOTE, 2018"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


.....
Firma
DNI: 71539083


.....
Firma
DNI: 701820807

FECHA: 02 de Julio del 2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CASAHUAMAN PADILLA ESTEFANI

INFORME TITULADO:

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y PROPUESTA DE UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
PARA LA " EMPRESA DE TRANSPORTE ROMSA E.I.R.L " CHIMBOTE -2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

CONTADORA PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 7/2/2018

NOTA O MENCIÓN: 15

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

UBILLUS ORTIZ DE VILLATE ANGIE PERLA

INFORME TITULADO:

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y PROPUESTA DE UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
PARA LA "EMPRESA DE TRANSPORTE ROMSA E.I.R.L" CHIMBOTE -2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

CONTADORA PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 7/2/2018

NOTA O MENCIÓN: 15



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN